

**ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS,
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Tabla de contenido

INTRODUCCION	4
CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES	4
Artículo 1. Objetivo	4
Artículo 2. Definiciones	5
Artículo 3. Principios	6
Artículo 4. Políticas de tratamiento de la información personal	8
a. Aplicación	8
b. Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y su finalidad.....	9
c. Ejercicio y procedimiento para ejercer los derechos al Habeas Data	10
CAPITULO II. DERECHOS Y DEBERES.....	11
Artículo 5. Ejercicio de los derechos	11
a. Derecho de acceso	11
b. Consultas	12
c. Reclamos	12
d. Implementación de procedimientos para garantizar el derecho a presentar reclamos ..	13
e. Revocatoria de la autorización.....	14
f. Procedimiento de quejas ante la ante la Superintendencia de Industria y Comercio	15
Artículo 6. Deberes de GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.	15
a. Deberes de GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA. respecto al titular del dato.....	15
b. Deberes de GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA. respecto a la calidad, seguridad y confidencialidad de los datos personales.....	16
c. Deberes de GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA. cuándo realiza el tratamiento a través de un Encargado	16
d. Deberes de GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA. respecto a la Superintendencia de Industria y Comercio	16
e. Deberes de GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA. cuando obra como Encargado del tratamiento de datos personales.....	17
Artículo 7. Autorización.....	17
a. Forma y mecanismo para otorgar la autorización	18

b. Transferencia internacional de datos personales	18
CAPITULO III. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	19
Artículo 8. Medidas de seguridad	19
Artículo 9. Implementación de las medidas de seguridad	19
Artículo 10. Aviso de privacidad.....	20
Artículo 11. Modificación y/o actualización de la política de protección de datos y manejo de información	20
CAPITULO IV. DISPOSICIONES FINALES	21
Artículo 12. Vigencia	21

INTRODUCCION

Este manual fue elaborado teniendo en cuenta la Ley 1581 expedida el 17 de octubre de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, los plazos de cumplimiento son perentorios y el Decreto 1377 de 2013, expedido el 27 de junio de 2013 se expidió "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012"

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Ley estatutaria 1581 de 2012 estableció las reglas y principios aplicables al manejo de los datos personales, registrados en cualquier base de datos que los haga susceptible de tratamiento por cualquier entidad de naturaleza pública o privada. Su objetivo es 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 (derecho a la intimidad personal, familiar y al buen nombre), así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Vale la pena mencionar que las reglas consagradas en la Ley 1581 de 2012, son complementarias de las establecidas en la Ley 1266 de 2008, las cuales están referidas al manejo de la información contenida en bases de datos personales, de naturaleza financiera, crediticia y comercial.

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objetivo

El presente manual interno tiene como objeto principal dar cumplimiento al literal K) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se encuentra el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

Así mismo tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.**, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental del habeas data en el marco de lo establecido en la misma ley.

Artículo 2. Definiciones

Definiciones de la ley aplicables a éste reglamento; éstas definiciones permiten delimitar su alcance, tales como:

Datos personales:

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

Tratamiento:

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

Base de datos:

Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

Encargado del Tratamiento:

Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.

Responsable del Tratamiento:

Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

Aviso de privacidad:

Comunicación verbal o escrita generada por el responsable y 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.

Dato público:

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

Datos sensibles:

Se entiende por 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.

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.

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.

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.

Artículo 3. Principios

Los principios que se establecen a continuación, constituyen los parámetros generales que serán adoptados y respetados por GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE

REASEGUROS LTDA., en los procesos de comerciales, uso y tratamiento de datos personales

- a) Principio de finalidad: El tratamiento de los datos personales recogidos por GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA. Deben obedecer a una finalidad legítima de la cual debe ser informada al titular;
- b) Principio de libertad: El tratamiento sólo puede llevarse a cabo 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;
- c) 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,
- d) Principio de transparencia: En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular u obtener de GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA. En cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
- e) Principio de acceso y circulación restringida: 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.
- f) Principio de Seguridad: La información sujeta a tratamiento por parte de **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.** , se deberá proteger mediante el uso de 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;
- g) Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

Artículo 4. Políticas de tratamiento de la información personal

a. Aplicación

Esta política aplica para todos los titulares de información personal que sea utilizada y/o se encuentre en las bases de datos **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.**, quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales.

Marco Legal

El artículo 15 de la Constitución de la República de Colombia establece que cualquier persona tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar los datos personales que existan sobre ella en banco de datos o archivos de entidades públicas o privadas. Igualmente, ordena a quienes tienen datos personales de terceros respetar los derechos y garantía previstos en la Constitución cuando se recolecta, trata y circula esa clase de información.

Se adopta éste manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos, con base en la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 la cual establece las condiciones mínimas para realizar el tratamiento legítimo de los datos personales de los clientes, empleados y cualquier otra persona natural.

El manual establece que las políticas de tratamiento de datos son de obligatorio cumplimiento y que su desconocimiento acarreará sanciones administrativas.

GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA., está comprometida con el respeto y garantía de los derechos de sus clientes, empleados y terceros en general. Por eso adopta el siguiente manual de políticas y procedimientos de tratamiento de Información, de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre, total o parcialmente, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación y transferencia de esa información.

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento para **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.**, en calidad de responsable, así como todos los terceros que obran en nombre de la Compañía, o que sin actuar en nombre de **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.** tratan datos personales por disposición de ésta como encargados.

Tanto el responsable como encargados, entiéndase, empleados, contratistas y terceros deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones y/o actividades aún después de terminados los vínculos legales, comerciales, laborales o de cualquier índole. De igual manera, se comprometen a guardar estricta confidencialidad en relación con los datos tratados.

Cualquier incumplimiento de las obligaciones y, en general, de las políticas contenidas en este documento debe ser reportado a: servicioalcliente@guycarp.com Información de la empresa responsable del tratamiento de información personal

La empresa responsable del tratamiento del dato personal:

- Razón social: **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.**
- Domicilio: Avenida El Dorado # 69B 45 piso 9
- Nit. 800.147.038-3
- Dirección de correspondencia: Avenida El Dorado # 69B 45 piso 9
- Email: servicioalcliente@guycarp.com
- Teléfono: 423 5690

b. Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y su finalidad

El tratamiento de los datos personales estará contenido en la Política de Privacidad y Uso de Información Personal de cada uno de los productos y/o servicios para los cuales apliquen.

Para los Clientes y/o usuarios de los portales **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.** [Aviso de privacidad Colombia](#)

Derechos de los titulares

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013, el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos frente a la sociedad **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA** o sociedades del mismo grupo:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA**, en su condición de responsable del tratamiento;
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA**, en su condición de Responsable del Tratamiento;

3. Ser informado por **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.** previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento;
5. 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;
6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

c. Ejercicio y procedimiento para ejercer los derechos al Habeas Data

La Ley 1581 de 2012 proporciona a toda persona titular de datos personales una serie de garantías, de verdaderos poderes jurídicos frente al responsable de los datos personales, los cuales, tanto le garantizan el poder de decisión y control que tiene sobre la información que le concierne, como su derecho a la protección de la misma. En adición, actúan como complemento del deber del responsable de cumplir con las obligaciones que le son impuestas en la Ley, permitiéndole identificar aquellos casos en los que el tratamiento pudiera no resultar ajustado a los mismos.

Para el ejercicio de los derechos, quienes podrán actuar de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013 son las siguientes personas: los titulares, su representante o apoderado o las personas que actúen a favor de otro o para otro.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA. cuenta con una infraestructura administrativa destinada, entre otras funciones, a asegurar la debida atención de requerimientos, peticiones, consultas, quejas y reclamos relativos a protección de datos, a fin de garantizar el ejercicio de los derechos contenidos en la Constitución y la ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información personal; así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales.

Para consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos que le asisten como titular de información (Datos personales), podrá comunicarse con **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.** así:

servicioalcliente@guycarp.com – Conducto especializado

juancarlos.gomez@guycarp.com - Presidente

juan.betancur@guycarp.com – Business Intelligence

Angela.M.Gonzalez@guycarp.com – Gerente Financiera

- Así mismo, usted podrá llamar a la línea de atención al cliente 423 5690 en el horario de lunes a viernes de 8:00a.m. a 5:30 p.m.

CAPITULO II. DERECHOS Y DEBERES

Artículo 5. Ejercicio de los derechos

a. Derecho de acceso

El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento. De esta manera, **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.** garantiza al titular su derecho de acceso en tres vías:

1. La primera implica que el titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.
2. La segunda, que el titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable.
3. La tercera, supone el derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.** de informar al titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA. garantiza el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del titular o personalidad de su representante, se ponga a disposición de éste, de manera gratuita, el detalle de los datos personales a través de medios electrónicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos.

b. Consultas

GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA., garantiza el derecho de consulta, suministrando a las personas que actúen en ejercicio de este derecho, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.** Garantiza, que existen medios de comunicación electrónica y telefónica.

En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

c. Reclamos

GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA. Garantiza el derecho de reclamo, a las bases de datos para la **corrección, actualización o supresión**, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicable. El reclamo será tramitado bajo las siguientes reglas:

Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Si por alguna circunstancia **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.**, recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra él, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene circunstancia **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.**, un

texto que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicho texto deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

d. Implementación de procedimientos para garantizar el derecho a presentar reclamos

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.**, señalados en el aviso de privacidad y en este documento, y contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre, domicilio del titular y medio de contacto para recibir la respuesta como teléfono, correo electrónico, dirección de residencia.
2. Los documentos que acrediten la identidad o la representación de su representante.
3. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
4. En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

Parágrafo 1. Rectificación y actualización de datos. **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.**, tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA., tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho.

Parágrafo 2. Supresión de datos. El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.**, la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.
- Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.**, Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- La solicitud de supresión de la información no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.**, debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

e. Revocatoria de la autorización

Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal.

Se tendrán dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.**, deba dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede sobre algunos tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para estudios de mercado.

Por lo anterior, será necesario que el titular al momento elevar la solicitud de revocatoria del consentimiento a **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.**, indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la revocatoria parcial deberá indicar con cuál tratamiento el titular no está conforme.

Habrán casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado.

f. Procedimiento de quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio

El Titular sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.**, de acuerdo al procedimiento anteriormente mencionado.

Artículo 6. Deberes de GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.

Deberes de **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.** cuando obra como Responsable del tratamiento de datos personales:

Todos los obligados a cumplir esta política deben tener presente que es responsabilidad de **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.**, cumplir los deberes que al respecto imponga la ley. Por ende, deben obrar de tal forma que cumplan las siguientes obligaciones:

a. Deberes de GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA. Respecto al titular del dato

1. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
2. Informar de manera clara y suficiente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
3. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales.
4. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos personales.
5. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.

b. Deberes de GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA. Respecto a la calidad, seguridad y confidencialidad de los datos personales

1. Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en la legislación Colombiana.
2. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
3. Actualizar la información cuando sea necesario.
4. Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente.

c. Deberes de GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA. Cuándo realiza el tratamiento a través de un Encargado

1. Suministrar al Encargado del tratamiento únicamente los datos personales que está autorizado a suministrar a terceros.
2. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
3. Comunicar de forma oportuna al Encargado del tratamiento todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
4. Informar de manera oportuna al Encargado del tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes.
5. Exigir al Encargado del tratamiento, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
6. Informar al Encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

d. Deberes de GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA. Respecto a la Superintendencia de Industria y Comercio

1. Informarle las eventuales violaciones a los códigos de seguridad y la existencia de riesgos en la administración de la información de los titulares.
2. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

e. Deberes de GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA. Cuando obra como Encargado del tratamiento de datos personales

Si **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.**, realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (Responsable del tratamiento) deberá cumplir los siguientes deberes:

1. Establecer que el Responsable del tratamiento esté autorizado para suministrar a **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.**, los datos personales que tratará como Encargado.
2. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
3. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
4. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
5. Actualizar la información reportada por los Responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
6. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política.
7. Registrar en la base de datos el texto “reclamo en trámite” en la forma en que se establece en la presente política.
8. Insertar en la base de datos el texto “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
9. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
10. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular o facultadas por la ley para dicho efecto.
11. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
12. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Artículo 7. Autorización

La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.**, requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.**, en su condición de

responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

a. Forma y mecanismo para otorgar la autorización

- **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.**, solicitará autorización de los titulares para poder continuar con el tratamiento de sus datos personales, a través de correo electrónico, comunicados escritos y enviados al sitio de correspondencia, o aquellos medios que la **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.**, utilice en su curso ordinario de interacción con el titular y que estén registrados en las bases de datos de **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.**, Adicionalmente se podrá en conocimiento de los titulares las políticas de tratamiento de la información y el modo de ejercer sus derechos.
- Si en el término de treinta (30) días hábiles, contados a partir del recibo de la comunicación descrita en el párrafo anterior, e titular no ha contactado al responsable o encargo para solicitar la supresión de sus datos personales en los términos del reglamento 1377, el responsable y encargado podrán continuar realizando el tratamiento de los datos contenidos en sus bases de datos para la finalidad o finalidades indicadas en la política de tratamiento de la información, puesta en conocimiento de los titulares mediante tales mecanismos, sin perjuicio de la facultad que tiene el titular de ejercer en cualquier momento su derecho y pedir la eliminación del dato.

b. Transferencia internacional de datos personales

Cuando la **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.**, envíe o transfiera datos a otro país será necesario contar con la autorización del titular de la información que es objeto de transferencia. Salvo que la ley diga lo contrario, es presupuesto necesario la existencia de dicha autorización para efectuar la circulación internacional de datos. En este sentido, antes de enviar datos personales a otro país, los obligados de cumplir esta política deberán verificar que se cuenta con la autorización previa, expresa e inequívoca del titular que permita transmitir sus datos personales.

Dicha transferencia de los datos personales se realiza únicamente a terceros con quien **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.**, tenga vínculo contractual, comercial y/o jurídico.

CAPITULO III. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Artículo 8. Medidas de seguridad

En desarrollo del principio de seguridad, establecido en la ley 1581 de 2012, **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.**, adoptará las medidas técnicas, humanos y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Artículo 9. Implementación de las medidas de seguridad

GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA., mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

El procedimiento deberá considerar, como mínimo los siguientes aspectos:

- a. Ámbito de aplicación del procedimiento con especificación detallada de los recursos protegidos.
- b. Medidas, normas procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigidos en la ley 1581 de 2012.
- c. Funciones y obligaciones del personal.
- d. Estructura de las bases de datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
- e. Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- f. Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
- g. Controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad que se implemente.

- h. Medidas a adoptar cuando un soporte o documento vaya ser transportado, desechado o reutilizado.
- i. El procedimiento deberá mantenerse actualizado en todo momento y deberá ser revisado siempre que se produzca cambios relevantes en el Sistema de información o en la organización del mismo.
- j. El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en material de seguridad de los datos personales.

Artículo 10. Aviso de privacidad

GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA., en lo sucesivo y a quien le sean cedidos los derechos, le informa que el aviso de privacidad (anexo al éste reglamento) de tratamiento de sus datos personales puede consultarlo en [Aviso de privacidad Colombia](#)

Artículo 11. Modificación y/o actualización de la política de protección de datos y manejo de información

Cualquier cambio sustancial en las políticas de Tratamiento, se comunicará de forma oportuna a los titulares de los datos a través de los medios habituales de contacto y/o a través de:

- k. Página pública de **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA.**, [Aviso de privacidad Colombia](#)
- l. Correo electrónico enviado a los titulares.
- m. Para los titulares que no tengan acceso a medios electrónicos o aquellos a los que no sea posible contactar, se comunicará a través de una publicación en BOLETINES O CIRCULARES INFORMATIVOS comunicaciones se enviarán como mínimo, diez (10) antes de implementar las nuevas políticas y/o actualización sustancial de la misma.

CAPITULO IV. DISPOSICIONES FINALES

Artículo 12. Vigencia

El presente manual rige a partir de Julio 27 de 2013.

ANEXO

AVISO DE PRIVACIDAD

La Compañía **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA**, es una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

En cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y del Decreto 1377 de 2013, cuyos textos pueden ser consultados en [Aviso de privacidad Colombia](#) ponemos a su disposición el presente Aviso de Privacidad que busca informar al Titular de datos personales acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de información que han sido adoptadas por Compañía **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA**, la forma de acceder a éstas y las características del Tratamiento que se le pretende dar a los datos.

UBICACIÓN

GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA tienen dispuestos como canales de contacto con sus clientes y usuarios las siguientes: Por correo físico: (Dirección) en la ciudad de Bogotá para llamadas desde fuera de Bogotá D.C. y la 423 56 90 para llamadas desde Bogotá D.C. Por correo electrónico: servicioalcliente@guycarp.com

FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Las finalidades del Tratamiento de datos personales suministrados por nuestros clientes y usuarios son:

Los datos recogidos por **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA** serán utilizados para los fines propios de los contratos de reaseguros que se hayan celebrado, todo ello de conformidad con lo previsto en el Código de Comercio, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y demás normas que regulen de manera específica la materia. Entre dichos fines se encuentran: la evaluación del estado del riesgo, el trámite de las reclamaciones, la actualización de la información recogida, el cobro de las primas y de las cuotas correspondientes a las pólizas de reaseguros, el mantenimiento, la renovación, los siniestros, el desarrollo de herramientas que prevengan el fraude en esta actividad.

Igualmente, los datos serán utilizados para el desarrollo de actividades de conocimiento del perfil comercial del cliente, campañas comerciales, publicitarias, y de marketing, relacionadas con productos y servicios de la **GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA**.

Las finalidades previstas para los datos obtenidos de candidatos, empleados y proveedores.

La información de la hoja de vida de los candidatos servirá para que la Compañía se forme una opinión sobre las calidades de la persona.

Los datos recogidos de los empleados tienen como finalidad desarrollar las relaciones laborales que existan con éstos. Entre ellas, hacerlos partícipes de las actividades de bienestar previstas por LA COMPAÑIA.

En el caso de los Proveedores, personas naturales de LA COMPAÑIA, se busca conocer y hacer seguimiento a la idoneidad financiera y al comportamiento comercial de éstos. Así como, hacerlos partícipes de actividades o campañas que puedan resultar de su interés.

DERECHOS DE LOS TITULARES

Como Titular de datos personales usted tiene los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. 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;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley;
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley 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 Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

CAMBIOS EN LAS POLITICAS O EN EL AVISO DE PRIVACIDAD

Las Políticas de Tratamiento están disponibles en la página <http://www.guycarp.com>, por lo que cualquier cambio sustancial en las mismas será informado a través de este mismo medio, y posteriormente, en cualquier otro que se considere pertinente.

Los cambios sustanciales que se produzcan en el Aviso de privacidad se informarán de manera oportuna por el mismo medio virtual.

GUY CARPENTER COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS LTDA. ,ha identificado los datos que administra, así como las actividades que desarrolla con dichos datos, en particular su recepción, conservación, disposición para los fines propios del contrato y desarrollo de actividades complementarias referidas a la promoción y el mercadeo de sus productos y servicios, así lo ha indicado en las Políticas del Tratamiento disponibles para su consulta en la página web [Aviso de privacidad Colombia](#).

ANEXOS

Aviso de privacidad

Formato de Autorización para el Tratamiento de datos personales.