



# **POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

**BTG Pactual Sociedad Fiduciaria**

2020

## Table de Contenido

<b>1</b>	<b>Objetivo</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Introducción</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Definiciones</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Principios</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Responsables</b>	<b>6</b>
	5.1 Clientes	6
	5.2 Proveedores	6
	5.3 Empleados	7
	5.4 Usuarios	7
	5.5 Accionistas	7
	5.6 Grabaciones Telefónicas, Correos Electrónicos o Sistemas de Mensajería Instantánea	7
	5.7 Comunicaciones Físicas	7
	5.8 Circuito Cerrado de Televisión	7
<b>6</b>	<b>Autorización Tratamiento de Datos</b>	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>Aviso de Privacidad</b>	<b>8</b>
<b>8</b>	<b>Tratamiento de los Datos</b>	<b>8</b>
	8.1 Clientes	8
	8.2 Empleados	9
	8.3 Proveedores	10
	8.4 Usuarios	10
	8.5 Accionistas	11
	8.6 Grabaciones Telefónicas, Correos Electrónicos o Sistemas de Mensajería Instantánea	11
	8.7 Comunicaciones Físicas	11
	8.8 Circuito Cerrado de Televisión	11
<b>9</b>	<b>Derechos de los Titulares</b>	<b>12</b>
<b>10</b>	<b>Responsables de la atención de peticiones, quejas, consultas o reclamos</b>	<b>13</b>
<b>11</b>	<b>Procedimientos para acceder a la información y ejercer derechos</b>	<b>13</b>
	11.1 Consultas	13
	11.2 Solicitudes Formales	13
<b>12</b>	<b>Seguridad de la Información</b>	<b>14</b>
<b>13</b>	<b>Registro Nacional de Bases de Datos</b>	<b>14</b>
<b>14</b>	<b>Identificación de cambios</b>	<b>14</b>

## 1 Objetivo

La presente política tiene por objeto garantizar el derecho constitucional denominado Habeas Data, el cual consiste en que las personas puedan conocer, actualizar, rectificar y suprimir los datos personales capturados en las bases de datos o archivos administrados, en este caso, por BTG Pactual Sociedad Fiduciaria S.A. ( en adelante BTG Pactual) y a su vez dar cumplimiento a las disposiciones consagradas en la Ley 1581 de 2012, “Protección de Datos Personales” y en su Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás normas que la modifiquen, sustituyan o deroguen.

BTG Pactual como responsable de la administración de los Datos Personales de sus Clientes, Usuarios, Proveedores, Empleados y Accionistas (en adelante Grupo de Interés) deberá conservar y preservar la integridad de los datos personales relacionados con el Grupo de Interés; y a su vez, propender por el derecho que tiene el Grupo de Interés de conocer, actualizar rectificar y suprimir los datos y/o información que haya sido capturada en las bases de datos y archivos.

### Normas relacionadas

- Artículo 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia.
- Ley Estatutaria 1266 de 2008: por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas 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.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012: por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto 1377 de 2013: por el cual se reglamenta la Ley 1581 de 2012.
- Decreto 886 de 2014: por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.
- Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Demás normas concordantes o que complementen, modifiquen, sustituyan o deroguen las aquí enunciadas.

### ¿A quién se aplica?

La presente Política aplica a BTG Pactual Sociedad Fiduciaria S.A

**Infracciones a esta Política podrían resultar en acciones disciplinarias, inclusive el despido.**

## 2 Introducción

Para BTG Pactual es fundamental dar un debido uso a los Datos Personales recolectados en nuestras Bases de Datos y cumplir la normativa vigente a cabalidad. En virtud de esto, hemos creado la presente Política para el Tratamiento de Datos Personales, la cual rige el manejo de toda la información registrada de los titulares.

## 3 Definiciones

Los términos indicados a continuación deberán ser interpretados conforme las definiciones contenidas en la presente Sección, ya sea que se encuentren en singular o plural, salvo que del contexto se infiera otra cosa. Por lo que, cualquier otro término deberá ser entendido bajo el significado natural que le corresponde.

- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales. Este consentimiento se entiende otorgado cuando se manifiesta: (i) por escrito, (ii) de forma oral, o (iii) mediante conductas inequívocas del Titular.
- **Aviso de Privacidad:** comunicación verbal o escrita generada por la responsable dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales (artículo 3 Ley 1581 de 2012).
- **Base de Datos:** conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento, ya sea en medio físico o electrónico;
- **Circuito Cerrado de Televisión – CCTV:** sistema interno de videovigilancia diseñado para monitorear ambientes y actividades;
- **Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- **Datos sensibles:** aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación;
- **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;

- **Grupo de Interés:** hace referencia a los clientes, usuarios, proveedores, empleados (activos o retirados), y accionistas de Banco BTG Pactual S.A.
- **Medio de Captura:** hace referencia a los medios de recolección de los Datos Personales de los Grupos de Interés, el cual puede ser físico o electrónico y puede incluir factores biométricos;
- **Responsable del Tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la Base de Datos y/o el Tratamiento de los datos; Titular: Persona natural cuyos datos sean objeto de Tratamiento, que para el caso de la presente Política de Tratamiento de Datos corresponderá al Grupo de Interés;
- **Titular:** persona natural cuyos datos sean objeto de tratamiento, que para el caso de la presente Política de Tratamiento de Datos corresponderá al Grupo de Interés.
- **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 de Datos:** tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable;
- **Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión;
- **Usuarios:** hace referencia a las personas naturales con quienes BTG Pactual no tienen relación contractual, pero puede llegar a tratar sus datos, ya sea porque el Titular los suministra o son enviados por terceros autorizados para suministrarla.

## 4 Principios

El Tratamiento que dará BTG Pactual a los Datos Personales de todos los miembros del Grupo de Interés estará regido en todo momento por los principios que se enuncian a continuación:

- **Legalidad:** el Tratamiento de Datos Personales se hará conforme a lo establecido en la normativa vigente para la materia.
- **Finalidad legítima:** la finalidad de VISUM al tratar los Datos Personales es legítima y obedece al desarrollo de su objeto social.

- **Libertad:** el tratamiento, salvo excepciones legales, solo podrá ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular.
- **Veracidad:** la información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, actualizada, comprobada y comprensible.
- **Transparencia:** se debe garantizar el derecho del Titular a obtener información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Seguridad:** se implementan todas las medidas técnicas necesarias para evitar la adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado.
- **Circulación restringida:** el tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular o por las previstas en la ley.
- **Integración:** todo lo consagrado en este documento debe procurar el respeto de los derechos fundamentales de habeas data y de acceso a la información.

## 5 Responsables

Los responsables del Tratamiento de Datos serán las personas que lideren las áreas mencionadas a continuación, según el Grupo de Interés o los medios de recolección de los Datos Personales:

### 5.1 Clientes

#### AML & Compliance

Dirección: Medellín - Cra 43 A # 1-50 San Fernando Plaza, Torre 2 ANDI)-Piso 12.  
Correo electrónico: [SH-Clientescolombia@btgpactual.com](mailto:SH-Clientescolombia@btgpactual.com)  
Teléfono: +57 (4) 448 4300

#### Onboarding

Dirección: Medellín - Cra 43 A # 1-50 San Fernando Plaza, Torre 2 ANDI)-Piso 12.  
Correo electrónico: [SH-Onboarding-Col@btgpactual.com](mailto:SH-Onboarding-Col@btgpactual.com)  
Teléfono: +57 (4) 448 4300

### 5.2 Proveedores

#### Contract & Procurement

Dirección: Medellín - Cra 43 A # 1-50 San Fernando Plaza, Torre 2 ANDI)-Piso 12.  
Correo electrónico: [SH-Contracts-Colombia@btgpactual.com](mailto:SH-Contracts-Colombia@btgpactual.com)  
Teléfono: +57 (4) 448 4300

### 5.3 Empleados

#### Recursos Humanos

Dirección: Medellín - Cra 43 A # 1-50 San Fernando Plaza, Torre 2 ANDI)-Piso 12.  
Correo electrónico: [seleccion@btgpactual.com](mailto:seleccion@btgpactual.com)  
Teléfono: +57 (4) 448 4300

### 5.4 Usuarios

#### BTG Pactual Digital

Dirección: Medellín – Cra 43 A # 1-50 San Fernando Plaza, Torre 2 ANDI)-Piso 12.  
Correo electrónico: [contactenoscolombia@btgpactual.com](mailto:contactenoscolombia@btgpactual.com)  
Teléfono: +57 (4) 448 4300

#### Marketing & Communication

Dirección: Medellín – Cra 43 A # 1-50 San Fernando Plaza, Torre 2 ANDI)-Piso 12.  
Correo electrónico: [contactenoscolombia@btgpactual.com](mailto:contactenoscolombia@btgpactual.com)  
Teléfono: +57 (4) 448 4300

### 5.5 Accionistas

#### Legal

Dirección: Medellín – Cra 43 A # 1-50 San Fernando Plaza, Torre 2 ANDI)-Piso 12.  
Correo electrónico: [SH-Legal-Colombia@btgpactual.com](mailto:SH-Legal-Colombia@btgpactual.com)  
Teléfono: +57 (4) 448 4300

Así mismo, los Datos Personales pueden ser capturados a través de medios electrónicos, cuyos responsables son los líderes de las áreas que se indican a continuación:

### 5.6 Grabaciones Telefónicas, Correos Electrónicos o Sistemas de Mensajería Instantánea

#### IT

Dirección: Medellín - Cra 43 A # 1-50 San Fernando Plaza, Torre 2 (ANDI)  
Correo electrónico: [OL-IT-Colombia@btgpactual.com](mailto:OL-IT-Colombia@btgpactual.com)  
Teléfono: +57 (4) 448 4300

### 5.7 Comunicaciones Físicas

#### AML & Compliance

Dirección: Medellín - Cra 43 A # 1-50 San Fernando Plaza, Torre 2 (ANDI)  
Correo electrónico: [sh-clientescolombia@btgpactual.com](mailto:sh-clientescolombia@btgpactual.com)  
Teléfono: +57 (4) 448 4300

### 5.8 Circuito Cerrado de Televisión

#### CAS

Dirección: Medellín - Cra 43 A # 1-50 San Fernando Plaza, Torre 2 (ANDI)  
Correo electrónico: [SH-CASCF@btgpactual.com](mailto:SH-CASCF@btgpactual.com)  
Teléfono: +57 (4) 448 4300

## 6 Autorización Tratamiento de Datos

En cumplimiento de las disposiciones vigentes, BTG Pactual obtendrá la autorización para el Tratamiento de Datos mediante comunicación escrita, oral o conductas inequívocas del titular.

En los siguientes casos BTG Pactual no requerirá autorización del Titular para realizar el Tratamiento de Datos:

- i. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- ii. Datos de naturaleza pública.
- iii. Casos de urgencia médica o sanitaria.
- iv. Tratamiento de información autorizada por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- v. Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.
- vi. Prevención, detección, monitoreo y control del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo.

## 7 Aviso de Privacidad

BTG Pactual informa que el aviso de privacidad de tratamiento de sus datos personales puede consultarlo en el sitio web [www.btgpactual.com.co](http://www.btgpactual.com.co) o en las instalaciones.

Asimismo, se manifiesta que el Aviso de Privacidad de BTG Pactual cumple con lo establecido en el artículo 15 del Decreto 1377 de 2013, debido a que cuenta, entre otros elementos, con:

- Nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento.
- El Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- Los derechos que le asisten al titular.
- Los mecanismos dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de Tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el Aviso de Privacidad correspondiente.

## 8 Tratamiento de los Datos

Los Datos Personales contenidos en las Bases de Datos de BTG Pactual serán utilizados para el desarrollo de las actividades relacionadas con el objeto social, y por lo tanto, tendrán el siguiente tratamiento, dependiendo del Grupo de Interés o el Medio de Captura:

### 8.1 Clientes



- a. Consultar, actualizar, procesar, reportar y suprimir mis Datos Personales en centrales de riesgo y administradoras de bases de datos de bureau crediticio, así como en listas de control y/o bases de datos asociadas al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- b. Contactar telefónicamente, por vía electrónica, escrita o personalmente, con el fin de: i) informar sobre los productos y servicios que ofrece BTG Pactual; ii) Suministrar información relacionada con el portafolio de productos que tenga con BTG PACTUAL y todo lo relacionada con el desarrollo del contrato suscrito con BTG Pactual; iii) Actualizar la información que anualmente por su naturaleza pueda variar o que por disposición legal deba ser actualizada; iv) Enviar o suministrar información de los programas publicitarios de BTG Pactual; v) Evaluar la calidad de nuestros productos y servicios;
- c. Realizar análisis estadísticos con los Datos Personales de los Clientes;
- d. Atender adecuadamente peticiones, solicitudes, quejas o reclamos formuladas por autoridades judiciales y administrativas;
- e. Compartir la información con entidades del Grupo BTG Pactual en el exterior, incluyendo, pero sin limitarse a Banco BTG Pactual S.A. (Brasil), BTG Pactual Cayman Branch, BTG Pactual Chile S.A. para llevar a cabo actividades que apoyan el desarrollo y monitoreo de las operaciones realizadas por BTG Pactual dentro del cumplimiento de las políticas y procedimientos de los Sistemas de Administración de Riesgos y del Sistema de Control Interno.
- f. Compartir la información con las demás entidades de BTG Pactual, incluyendo, pero sin limitarse a BTG Pactual Sociedad Fiduciaria S.A., BTG Pactual Sociedad Comisionista de Bolsa S.A., sus subordinadas, matrices y subordinadas de sus matrices. para el ofrecimiento de productos y servicios propios de dichas entidades.
- g. Compartir la información con terceros para el desarrollo de las labores relacionadas con las actividades del objeto social, tales como depósitos de valores, bolsas de valores, sistemas de negociación, cámaras centrales de riesgos, cámaras de riesgos de divisas, compañías de mensajería, contrapartes, emisores, proveedores de infraestructura, entre otras.
- h. Suministrar la información al Revisor Fiscal para el desarrollo de sus labores, conforme la normativa vigente.
- i. Compartir la información con terceros con quien BTG Pactual tenga relaciones contractuales necesarias para el desarrollo de su objeto social, y que conlleven la Transmisión o Transferencia de Datos.
- j. Enviar la información a autoridades administrativas como la DIAN, Superintendencias, entre otras, con el fin de dar cumplimiento a disposiciones legales aplicables.
- k. Enviar información al Cliente mediante: llamada telefónica, mensaje de texto, correo electrónico, Facebook, Twitter, Instagram o cualquier red social utilizada por BTG Pactual.
- l. Almacenarlos por el tiempo definido en la regulación vigente aplicable.
- m. Las demás que surjan en el desarrollo de la relación contractual.

## **8.2 Empleados**

- a. Consultar, actualizar, procesar, reportar y suprimir mis Datos Personales en centrales de riesgo y administradoras de bases de datos de bureau crediticio, así como en listas de control y/o bases de datos del Sistema de Seguridad Social Colombiano;

- b. Suministrar información de los Empleados a entidades de seguridad social, parafiscal y demás entidades con en pro de desarrollar y llevar a cabo los programas de bienestar laborales definidos por BTG Pactual;
- c. Realizar capacitaciones y programas de formación;
- d. Atender solicitudes de información efectuadas por autoridades judiciales y administrativas;
- e. Suministrar información relacionada con el desempeño laboral, ya sea para procesos laborales internos o externos;
- f. Desarrollar actividades de mercadeo, estadística y administración dentro del desarrollo de la relación laboral;
- g. Alimentar la Base de Datos de las entidades que conforman el Grupo BTG Pactual para la generación de informes gerenciales.
- h. Compartir la información con terceros con quien BTG Pactual tenga relaciones contractuales que conlleven la Transmisión o Transferencia de Datos.
- i. Enviar la información a autoridades administrativas como la DIAN, Superintendencias, entre otras, con el fin de dar cumplimiento a disposiciones legales aplicables.
- j. Almacenarlos por el tiempo definido en la regulación vigente aplicable.
- k. Las demás que surjan en el desarrollo de la relación laboral.

### **8.3 Proveedores**

- a. Consultar, actualizar, procesar, reportar y suprimir mis Datos Personales en centrales de riesgo y administradoras de bases de datos de bureau crediticio, así como en listas de control y/o bases de datos asociadas al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo
- b. Contactar telefónicamente, por vía electrónica, escrita o personalmente, con el fin de: i) Realizar las actividades precontractuales, contractuales y post-contractuales; ii) Suministrar información relacionada con el portafolio de productos que tenga con BTG Pactual y todo lo relacionada con la ejecución y cumplimiento de operaciones ante BTG Pactual y/o terceros; iii) Actualizar la información que anualmente por su naturaleza pueda variar o que por disposición legal deba ser actualizada; iv) Enviar o suministrar información de los programas publicitarios de BTG Pactual ; v) Evaluar la calidad de nuestros productos y servicios.
- c. Realizar análisis estadísticos con los Datos Personales de los Clientes.
- d. Contactarle telefónicamente, por vía electrónica o personalmente, con el fin de actualizar su información que anualmente por su naturaleza puedan variar.
- e. Evaluar la calidad de sus productos y/o servicios.
- f. Realizar tratamiento estadístico de sus datos.
- g. Atender solicitudes de información efectuadas por autoridades judiciales y administrativas.
- h. Almacenarlos por el tiempo definido en la regulación vigente aplicable.
- i. Las demás que surjan en el desarrollo de la relación comercial.

### **8.4 Usuarios**

- a. Consultar, actualizar, procesar, reportar y suprimir mis Datos Personales en centrales de riesgo y administradoras de bases de datos de bureau crediticio, así como en listas de control y/o bases

de datos asociadas al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

- b. Si el usuario tiene la calidad de aspirantes a procesos de selección para cargos o programas de becas definidos por BTG Pactual, los Datos Personales serán compartidos con las entidades con las cuales BTG Pactual realice las pruebas y análisis dentro de los procesos de selección.
- c. Capturar la información a través del punto de contacto de BTG Pactual en el sitio web para el envío de información a la cual se suscriba, tales como monitores de mercado, análisis de mercado, noticias, eventos y campañas publicitarias, trabaje con nosotros y/o envíe de hojas de vida.

### **8.5 Accionistas**

- a. Consultar, actualizar, procesar, reportar y suprimir mis Datos Personales en centrales de riesgo y administradoras de bases de datos de bureau crediticio, así como en listas de control y/o bases de datos asociadas al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo
- b. Convocarlos a la Asamblea de Accionistas de forma ordinaria o extraordinaria cuando las condiciones lo ameriten.
- c. Realizar reportes de información a los entes de control, tales como DIAN, Superintendencia Financiera de Colombia, Banco de la República, entre otras.
- d. Atender solicitudes de información efectuadas por autoridades judiciales y administrativas.
- e. Almacenarlos por el tiempo definido en la regulación vigente aplicable.
- f. Las demás que surjan en desarrollo de los estatutos de BTG Pactual.

### **8.6 Grabaciones Telefónicas, Correos Electrónicos o Sistemas de Mensajería Instantánea**

- a. Enviar o recibir información para el desarrollo de las actividades asociadas a los contratos suscritos entre BTG Pactual y el Grupo de Interés.
- b. Utilizarlos como medios probatorios ante cualquier procedimiento administrativo o judicial derivado de la relación de BTG Pactual y el Grupo de Interés.
- c. Realizar procedimientos de auditoria por parte de cualquiera de las áreas que hacen parte del sistema de control interno de BTG Pactual.
- d. Almacenarlos por el tiempo definido en la regulación vigente aplicable.

### **8.7 Comunicaciones Físicas**

- a. Capturar los Datos Personales del Grupo de Interés en los procesos de vinculación y actualización que realiza BTG Pactual.
- b. Utilizarlas como medios probatorios ante cualquier procedimiento administrativo o judicial derivado de la relación de BTG Pactual y el Grupo de Interés.
- c. Realizar procedimientos de auditoria por parte de cualquiera de las áreas que hacen parte del sistema de control interno de BTG Pactual.
- d. Almacenarlos por el tiempo definido en la regulación vigente aplicable.

### **8.8 Circuito Cerrado de Televisión**

- a. Contar con un registro de las personas que hacen parte del Grupo de Interés y que ingresan a las instalaciones de BTG Pactual.
- b. Monitorear conductas que pudieren afectar la seguridad del Grupo de Interés, instalaciones y bienes.
- c. Monitorear la circulación del Grupo de Interés en las instalaciones de BTG Pactual.
- d. Mantener la seguridad del Grupo de Interés, de las instalaciones y bienes de BTG Pactual o de las personas que hacen parte del Grupo de Interés.
- e. Procurar disuadir conductas irregulares de las personas objeto de monitoreo a través del CCTV.
- f. Soportar los procesos relacionados con el sistema de control interno de BTG Pactual y dar cumplimiento a las disposiciones especiales dispuestas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- g. Usar como medios probatorios ante cualquier procedimiento administrativo o judicial derivado de la relación de BTG Pactual y el Grupo de Interés.

## **9 Derechos de los Titulares**

Los Titulares de los Datos Personales tendrán los siguientes derechos, de conformidad con lo establecido en el artículo 8º de la Ley 1581 y demás normas que la modifiquen, adicionen o deroguen:

- 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 la Ley 1581 de 2012;
- c. Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado 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, el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen y las Políticas para el Trámite de Datos Personales;
- 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; y
- f. Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## **10 Responsables de la atención de peticiones, quejas, consultas o reclamos**

Para la Atención de petición, quejas, consultas o reclamos, serán responsables las instancias indicadas en el numeral cuarto (4°) de la presente Política de Tratamiento de Datos y los lineamientos establecidos para la gestión del Sistema de atención a consumidores Financieros – SAC, dispuesto por la entidad.

## **11 Procedimientos para acceder a la información y ejercer derechos**

### **11.1 Consultas**

Todo Titular o sus causahabientes tiene derecho a conocer la información Personal del Titular que repose en cualquier base de datos, previa acreditación de su respectiva calidad. Para materializar este derecho, las personas mencionadas podrán presentar consultas ante BTG Pactual, las cuales serán resueltas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día de recibo de esta. En caso de no ser posible atender la consulta en ese término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha de respuesta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término; según lo consagrado en el artículo 14 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

### **11.2 Solicitudes Formales**

En desarrollo de las disposiciones legales vigentes, el Titular de los Datos que considera que la información contenida en las Bases de Datos administradas por BTG Pactual deba ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta un presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes de BTG Pactual como Responsables del Tratamiento de los Datos Personales, podrá presentar su reclamación, petición, queja o solicitud, bajo el siguiente procedimiento:

- i. Formular la solicitud, reclamación, petición, o queja mediante comunicado dirigido al Responsable del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que soportan dicha reclamación, petición, queja o solicitud. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- ii. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- iii. Una vez recibido el reclamo completo, el responsable de la base de datos correspondiente, de acuerdo con el numeral 3 de la presente política incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

- iv. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- v. El Titular sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el Procedimiento para ejercer derechos ante el Responsable del Tratamiento.

## **12 Seguridad de la Información**

BTG Pactual ha implementado medidas de carácter Tecnológicas, Humanas y Administrativas óptimas y proporcionales para brindar seguridad a los registros y su tratamiento en todas sus etapas, evitando así la adulteración; pérdida; consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Para este fin, entre otros mecanismos, BTG Pactual ha implementado unas Políticas de Seguridad de la Información, la cual reúne las mejores prácticas a seguir por parte de todos los colaboradores de BTG Pactual con el fin último de mitigar la mayoría de los riesgos de ciberseguridad a los que se pueda exponer la organización.

## **13 Registro Nacional de Bases de Datos**

BTG Pactual, en su calidad de Responsable de los Datos, da cumplimiento al artículo 25 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, al Decreto 886 de 2014 que lo reglamenta y demás directrices por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio referentes a la Inscripción de las diferentes Bases de Datos en el Registro Nacional de Bases de Datos administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio.