

POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFENALCO SANTANDER

Introducción

El artículo 15 de la Constitución de la República de Colombia consagra el derecho de cualquier persona de 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 garantías previstos en la Constitución cuando se recolecta, trata y circula esa clase de información.

La Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 establece las condiciones mínimas para realizar el tratamiento legítimo de los datos personales de los clientes, empleados y cualquier otra persona natural. El literal k) del artículo 18 de dicha ley obliga a los responsables del tratamiento de datos personales a *"adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos"*.

El artículo 25 de la misma ley ordena que las políticas de tratamiento de datos son de obligatorio cumplimiento y que su desconocimiento acarrearán sanciones. Dichas políticas no pueden garantizar un nivel de tratamiento inferior al establecido en la ley 1581 de 2012.

El capítulo III del Decreto 1377 del 27 de junio de 2013 reglamenta algunos aspectos relacionados con el contenido y requisitos de las Políticas de Tratamiento de Información y los Avisos de Privacidad.

COMFENALCO SANTANDER en todas sus actuaciones, a través de todas sus unidades de negocios y por todos los medios en los cuáles se solicita información, físico, electrónico, virtual, acceso vía web, etc. está comprometida con el respeto de los derechos de sus clientes, empleados y terceros en general. Por eso, adopta la siguiente política de tratamiento de datos personales de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre el tratamiento de datos personales.

Obligatoriedad

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los empleados de COMFENALCO SANTANDER en el cumplimiento de sus funciones, los contratistas y terceros que obran en nombre de COMFENALCO SANTANDER.

El incumplimiento de las mismas originará 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 o a COMFENALCO SANTANDER por el incumplimiento de estas políticas o el indebido tratamiento de datos personales.

En el caso laboral, de conformidad con el Código Sustantivo del Trabajo se considerará como justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo la violación grave o reiterada de estas políticas.

Finalidad del tratamiento de los datos personales

Los datos que se recolectan serán tratados de manera leal y lícita para el desarrollo de campañas promocionales, ofertas de servicios y programas de fidelización diseñados, implementados y administrados por COMFENALCO SANTANDER o de un tercero especializado en calidad de contratista de COMFENALCO SANTANDER, en virtud del cual los usuarios tendrán derecho a conocer los productos y/o servicios y a acumular y redimir el beneficio que por la compra de los Productos Inscritos en los Establecimientos Afiliados sea efectivamente pagado por los Afiliados previo cumplimiento de los requisitos establecidos.

Adicionalmente, los datos personales serán utilizados para fines de marketing, correos promocionales de productos, programas, proyectos o servicios de COMFENALCO SANTANDER o de empresas asociadas o vinculadas a COMFENALCO SANTANDER. Estos mensajes de datos podrán ser enviados por COMFENALCO SANTANDER.

En todo caso, el titular del dato siempre tendrá la opción de solicitar al emisor de los mensajes comerciales o publicitarios que cese de enviarle ese tipo de información.

El titular del dato autoriza de manera previa, expresa e informada la inclusión de su información en las bases de datos administradas por COMFENALCO SANTANDER cuando hagan uso del www.comfenalcosantander.com.co así como el tratamiento y la utilización de la misma por parte de COMFENALCO SANTANDER, sus entidades vinculadas, controladas o afiliadas o por otra entidad con la que tenga una relación comercial con fines informativos, comerciales, publicitarios, entre otros.

De igual manera, la dirección de correo electrónico que ha sido suministrada por el titular del dato podrá ser utilizada por COMFENALCO SANTANDER, o por otra entidad con la que COMFENALCO SANTANDER tenga una relación comercial para enviar información comercial relacionada con COMFENALCO SANTANDER o cualquier otro producto o servicio.

Por razones de eficiencia, seguridad y de estar a la vanguardia en tecnología, los servidores de COMFENALCO SANTANDER en donde está alojado nuestro sistema y base de datos podrán estar ubicados fuera de Colombia. Por lo anterior, el titular del dato autoriza a COMFENALCO SANTANDER previa, expresa, informada e inequívocamente para que en caso de que sea necesario o pertinente enviemos sus datos personales a los servidores de COMFENALCO SANTANDER en los Estados Unidos de Norteamérica, Canadá, a países latinoamericanos y europeos y cualquier otro país que consideremos convenientes para los fines del tratamiento autorizado o para propósitos de almacenamiento y/o eventuales servicios de hosting o cloud computing (computación en la nube) que nosotros contratemos o requiramos.

Definiciones

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento.
- **Consulta:** solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para conocer la información que reposa sobre ella en bases de datos o archivos.

- **Dato personal:** Cualquier información que directa o indirectamente se refiere a una persona natural y que permite identificarla. Son algunos ejemplos de datos personales los siguientes: nombre, número de identificación ciudadana, dirección postal, dirección de correo electrónico, número telefónico, estado civil, datos de salud.

Estos datos se clasifican en sensibles, públicos, privados y semiprivados.

- **Dato personal sensible:** Información que afecta la intimidad de la persona 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 (huellas dactilares, entre otros)
- **Dato personal público:** Es el dato 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. Son públicos, entre otros, 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.
- **Dato personal privado:** Es el 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.
- **Dato personal semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como, entre otros, 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.
- **Encargado del tratamiento:** persona que realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable del tratamiento.
- **Reclamo:** solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales.
- **Responsable del tratamiento:** persona que decide sobre, entre otras, la recolección y fines del tratamiento. Puede ser, a título de ejemplo, la empresa dueña de la bases de datos o sistema de Información que contiene datos personales.
- **Titular del dato:** Es la persona natural a que se refieren los datos.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales como, entre otros, la recolección, el

almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de esa clase de Información.

- **Transferencia:** Envío de datos personales que realiza el Responsable o el Encargado desde Colombia a un Responsable que se encuentra dentro (transferencia nacional) o fuera del país (transferencia internacional).
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

Principios para el tratamiento de datos personales

El tratamiento de datos personales debe realizarse respetando las normas generales y especiales sobre la materia y para actividades permitidas por la ley.

En armonía con lo anterior, el legislador dispuso, entre otros, los siguientes principios para el tratamiento de información de datos personales, los cuales deben aplicarse en forma obligatoria y de manera armónica e integral, en el desarrollo, interpretación y aplicación de la Ley Estatutaria:

- 1) **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** Significa que el Tratamiento al que se refiere la Ley Estatutaria es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- 2) **Principio de acceso y circulación restringida:** Implica que el Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley Estatutaria y la Constitución.
- 3) **Principio de seguridad:** Establece que la información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o encargado del Tratamiento a que se refiere la Ley Estatutaria, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- 4) **Principio de confidencialidad:** Dispone que todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información.
- 5) **Principio de libertad:** Salvo norma legal en contrario, la recolección de los datos sólo puede ejercerse con la autorización previa, expresa e informada del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin el previo consentimiento del titular, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento. No está permitido el consentimiento tácito del Titular del dato y sólo podrá prescindirse de él por expreso mandato legal o por orden de autoridad judicial. El silencio del Titular nunca podría inferirse como autorización de la recolección o uso de su Información.

Se deberá informar al Titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la Información suministrada y por tanto, no podrá recopilarse datos sin la clara especificación acerca de la finalidad de los mismos.

La autorización también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del Titular del Dato que permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información. Dicha (s) conducta (s) debe (n) ser muy clara (s) de manera que no admita (n) duda o equivocación sobre la voluntad de autorizar el tratamiento y en ningún caso el silencio del Titular podrá considerarse como una conducta inequívoca.

No se podrán utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar Tratamiento de datos personales.

Se encuentran legitimados para otorgar el consentimiento:

- a) El Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición COMFENALCO SANTANDER
- b) Los causahabientes del Titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c) El (la) representante y/o apoderado (a) del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.

La autorización también podrá otorgarse cuando se den casos de estipulación a favor de otro o para otro.

Cuando se trate de la recolección de datos sensibles se deben cumplir los siguientes requisitos:

- La autorización debe ser explícita.
- Se debe informar al Titular que no está obligado a autorizar el tratamiento de dicha información
- Se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del mismo

Autorización para tratamiento de datos sensibles

Cuando se trate de la recolección de datos sensibles se deben cumplir los siguientes requisitos:

- La autorización debe ser explícita.
- Se debe informar al Titular que no está obligado a autorizar el tratamiento de dicha información
- Se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del mismo

Autorización de tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes (NNA)

Cuando se trate de la recolección y tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se deben cumplir los siguientes requisitos:

- La autorización debe ser otorgada por personas que estén facultadas para representar los NNA. El representante de los NNA deberá garantizarles el derecho a ser escuchados y valorar su opinión del tratamiento teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad de los NNA para entender el asunto.
- Se debe informar que es facultativo responder preguntas sobre datos de los NNA.
- El tratamiento debe respetar el interés superior de los NNA y asegurar el respeto de sus derechos fundamentales. Se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del mismo.

6) Principio de finalidad: Los datos personales deben ser procesados con un propósito específico y explícito autorizado por el titular o permitido por la ley. Los datos deben ser tratados sólo en la forma que el titular puede razonablemente prever a partir de los usos autorizados. Si, con el tiempo, el uso de los datos personales cambia a formas que la persona razonablemente no espera, es necesario obtener nuevamente el consentimiento previo del titular.

7) 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. Se deberán adoptar medidas razonables para asegurar que los datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando COMFENALCO SANTANDER lo determine, sean actualizados, rectificados o suprimidos cuando sea procedente.

8) Principio de transparencia: en el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, Información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

Derechos de los titulares de los datos

Las personas obligadas a cumplir estas políticas deben respetar y garantizar los siguientes derechos de los titulares de los datos:

- Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a la información del titular del dato
- Obtener copia de la autorización
- Ser informado sobre el uso que COMFENALCO SANTANDER ha dado a los datos personales del titular
- Dar trámite a las consultas y reclamos siguiendo las pautas establecidas en la ley y en la presente política
- Acceder a la solicitud de revocatoria y/o supresión de la autorización del dato personal cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento por parte de COMFENALCO SANTANDER se ha incurrido en conductas contrarias a la ley 1581 de 2012 o a la Constitución;
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La Información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier

medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el Titular. La Información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

Los derechos de los Titulares, podrán ejercerse por las siguientes personas:

- a. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición COMFENALCO SANTANDER
- b. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d. Por estipulación a favor de otro o para otro.

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

Deberes de COMFENALCO SANTANDER cuando obra como responsable del tratamiento de datos personales.

Todos los obligados a cumplir esta política deben tener presente que COMFENALCO SANTANDER está obligada a cumplir deberes impuestos por la ley. Por ende, deben obrar de tal forma que cumplan las siguientes obligaciones:

Deberes de COMFENALCO SANTANDER respecto del titular del dato.

- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- 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;
- 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;
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos personales;
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política;

Deberes de COMFENALCO SANTANDER respecto de la calidad, seguridad y confidencialidad de los datos personales.

- Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en esta política
- Conservar la Información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- Actualizar la Información cuando sea necesario
- Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente

Deberes de COMFENALCO SANTANDER cuando realiza el tratamiento a través de un Encargado

- Suministrar al Encargado del Tratamiento únicamente los datos personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado. Cuando se trate de transmisiones nacionales o internacionales se deberá suscribir un contrato de transmisión de datos personales o pactar cláusulas contractuales que contengan lo dispuesto en el artículo 25 del decreto 1377 de 2013
- Garantizar que la Información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- 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;
- Informar de manera oportuna al Encargado del Tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la Información del Titular;
- Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada Información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;

Deberes de COMFENALCO SANTANDER respecto de la Superintendencia de Industria y Comercio

- Informarle las eventuales violaciones a los códigos de seguridad y cuando existan riesgos en la administración de la Información de los Titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Deberes de COMFENALCO SANTANDER cuando obra como encargado del tratamiento de datos personales.

Si COMFENALCO SANTANDER realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (Responsable del Tratamiento) deberá cumplir los siguientes deberes:

- Establecer que el Responsable del tratamiento está autorizado para suministrar a COMFENALCO SANTANDER los datos personales que tratará como Encargado
- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- Conservar la Información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos;

- Actualizar la Información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente política
- Registrar en la base de datos las leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se establece en el presente reglamento
- Insertar en la base de datos la leyenda "Información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;
- Abstenerse de circular Información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- Permitir el acceso a la Información únicamente a las personas autorizadas por el Titular o facultadas por la ley para dicho efecto
- 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;
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

De la autorización

Los obligados a cumplir esta política deberán obtener de parte del titular su autorización previa, expresa e informada para recolectar y tratar sus datos personales. Esta obligación no es necesaria cuando se trate de datos de naturaleza pública, tratamiento de Información para fines históricos, estadísticos o científicos en los cuales no se vincule la Información a una persona específica y datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Para obtener la autorización se deberá seguir las siguientes instrucciones:

En primer lugar, antes de que la persona autorice es necesario informar de forma clara y expresa lo siguiente:

- El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo;
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes;
- Los derechos que le asisten como Titular previstos en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012;
- La identificación, dirección física o electrónica y teléfono de COMFENALCO SANTANDER

En segundo lugar, se debe obtener el consentimiento del titular a través de cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Para el efecto, se debe utilizar el formato de vinculación que ha diseñado COMFENALCO SANTANDER para la recolección de los datos personales.

Se deberá dejar prueba del cumplimiento de la obligación de informar y del consentimiento. Si el Titular solicita copia de éstos se deberá suministrárselos.

Clasificación y tratamiento especial de ciertos datos personales

Las personas obligadas al cumplimiento de esta política deben identificar los datos sensibles y de los niños, niñas y adolescentes (NNA) que eventualmente recolecten o almacenen con miras a:

- Implementar responsabilidad reforzada en el tratamiento de estos datos que se traduce en una exigencia mayor en términos de cumplimiento de los principios y los deberes
- Aumentar los niveles de seguridad de esa información
- Incrementar las restricciones de acceso y uso por parte del personal de COMFENALCO SANTANDER y de terceros

Transferencia internacional de datos personales

Cuando se envíen o transfieran datos a otro país será imprescindible contar con la autorización del titular de la Información que es objeto de transferencia. Salvo que la ley diga lo contrario, es premisa y presupuesto necesario 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.

Transmisiones internacionales y nacionales de datos a Encargados

Cuando COMFENALCO SANTANDER desee enviar o transmitir datos a uno o varios encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, deberá mediante cláusulas contractuales o a través de un contrato de transmisión de datos personales en el que, entre otros, se pacte lo siguiente:

- i. los alcances del tratamiento;
- ii. las actividades que el Encargado realizará en nombre de COMFENALCO SANTANDER
- iii. las obligaciones que debe cumplir el Encargado respecto del Titular del dato y COMFENALCO SANTANDER
- iv. La obligación del Encargado de dar cumplimiento a las obligaciones del Responsable observando la presente política
- v. El deber del Encargado de tratar los datos de acuerdo con la finalidad autorizada para el mismo y observando los principios establecidos en la ley colombiana y la presente política
- vi. La obligación del Encargado de proteger adecuadamente los datos personales y las bases de datos así como de guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos transmitidos

Consultas

Todas las consultas que realice el titular o sus causahabientes para conocer sus datos personales que reposen en COMFENALCO SANTANDER se

canalizarán a través de atencioncliente@comfenalcosantander.com.co Es necesario dejar prueba de lo siguiente:

- Fecha de recibo de la consulta
- Identidad del solicitante

Una vez verificada la identidad del titular se le suministrará toda la Información sobre datos personales que sea requerida. La respuesta a la consulta deberá comunicarse al solicitante en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, 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 término.

Reclamos

Los reclamos tienen por objeto corregir, actualizar, o suprimir datos o elevar una queja por el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley 1581 de 2012 y en esta política.

Todos los reclamos se canalizarán a través de atencioncliente@comfenalcosantander.com.co . Si la persona competente para resolver el reclamo es un tercero, se le dará traslado del mismo en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado. COMFENALCO SANTANDER dispondrá de un sistema de Información o base de datos para llevar el registro de todas las actuaciones efectuadas respecto de cada reclamo en el cual se anotará, entre otras, lo siguiente:

- Fecha de recibo del reclamo
- Nombre de la persona de COMFENALCO SANTANDER encargada de dar respuesta al reclamo
- Nombre y dirección del titular o de quien realice el reclamo
- Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo,
- Documentos que el Titular anexa para que se tengan en cuenta en el reclamo (opcional)

Este sistema dispondrá de mecanismos automáticos de alertas que informen sobre los plazos para responder de manera que se atiendan los mismos lo más pronto posible y en todo caso dentro de los términos establecidos en esta política.

Para la atención de los mismos es necesario que el Titular del dato presente una solicitud en la cual se indique lo siguiente:

- Identificación y dirección del Titular
- Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo,
- Documentos que el Titular anexa para que se tengan en cuenta en el reclamo (opcional)

Si el reclamo del titular 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.

Si el reclamo está completo, se incluirá en la base de datos o sistema de Información una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a quince (15) días hábiles. Esta 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 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.

Esta política se ajusta a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 del 27 de junio de 2013.