



Política de tratamiento de la  
información personal  
FIANZA CREDITO INMOBILIARIO DE  
SANTANDER S.A.



OCTUBRE - 2015



## Introducción

El artículo 15 de la constitución política de Colombia reguló el derecho fundamental a la intimidad, buen nombre y habeas data que tienen todas las personas naturales. En el año 2012, se expidió la Ley 1581, que fue reglamentada por los decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014. Estas normas integran el sistema jurídico de protección de datos personales, e imponen diversas obligaciones a empresas que como Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A., realizan tratamiento de datos personales.

Por esta razón, Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A. dando respuesta a la **confianza** de los usuarios que han accedido a los servicios que presta la compañía, y en cumplimiento del artículo 13 del decreto 1377 de 2013 comparte sus políticas de tratamiento de la información personal. A continuación se señalan los datos contacto e identificación:

**Razón social:** Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A.  
**Teléfono:** 632 3932  
**Domicilio:** Carrera 27 No. 36-14 Local 107 Bucaramanga -

Santander

**Correo de contacto:** [juridico@fianzacreditosantander.com](mailto:juridico@fianzacreditosantander.com)  
**Sitio web:** [www.fianzacreditosantander.com](http://www.fianzacreditosantander.com)

## Conceptos fundamentales

Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A. comunica algunos conceptos fundamentales para la interpretación de la presente política. Las definiciones aquí expuestas no transgreden o contrarían los conceptos de la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias.

- a) **Administradores Inmobiliarios:** Personas naturales o jurídicas legalmente constituidas como administradores inmobiliarios con matrícula de arrendador vigente que se dedican a la administración de bienes inmuebles.



- b) **Apoderado o autorizado:** Persona autorizada por el titular del dato para que efectuó cualquier tipo de trámite o solicitud ante **Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A.** a cuenta de quien autoriza.
- c) **Autorización:** Consentimiento previo, inequívoco e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.
- d) **Base de Datos:** Todo conjunto organizado de datos de carácter personal, que permita el acceso a los datos con arreglo a criterios determinados, cualquiera que fuera la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.
- e) **Beneficiarios de créditos:** Personas naturales o jurídicas que habiendo superado el estudio financiero realizado por Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A. acceden a un crédito bajo condiciones previamente definidas. Para los efectos de la presente política, los derechos y obligaciones del beneficiario de crédito se extienden al **deudor solidario** en cuanto al tratamiento de su información personal.
- f) **Afianzado:** Personas naturales o jurídicas que habiendo superado el estudio financiero realizado por Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A. es afianzado total o parcialmente frente al pago de la renta en el arrendamiento de bienes inmuebles, el pago de las cuotas de administración y servicios públicos ante un acreedor determinado. Para los efectos de la presente política, los derechos y obligaciones del afianzado se extienden al **deudor solidario** en cuanto al tratamiento de su información personal.
- g) **Causahabientes:** Para que una persona sea causahabiente de otra se necesita que ésta le cause directamente un vínculo jurídico. Se entiende como causahabiente quien hereda al fallecido.
- h) **Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para acceder a la información que repose en



cualquier base de datos, bien sea que esté contenida en un registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

- i) **Cónyuge del afianzado o del beneficiario de crédito:** Esposo(a) del afianzado o del beneficiario de crédito que servirá como primer contacto en caso de que el afianzado o del beneficiario de crédito no pueda ser localizado para cualquier trámite relacionado con el servicio de fianza y/o crédito.
- j) **Dato personal:** Cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas naturales determinadas o determinables.
- k) **Dato privado:** Están relacionados con el ámbito privado de las personas: Libros de los comerciantes, datos contenidos en documentos privados, gustos o datos de contacto personales.
- l) **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 y a 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.
- m) **Dato semiprivado:** Su acceso está sujeto a algún grado de restricción, interesan a cierto sector o grupo de personas: datos financieros o crediticios, académicos, laborales, etc.
- n) **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.

- o) **Encargado del tratamiento:** La persona física o jurídica, pública o privada, u órgano administrativo que, solo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta de **Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A.**, como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio. **Fianzacredito inmobiliario de Santander S.A.** también podrá ser encargado del tratamiento de sujetos que actuando en calidad de responsable de los datos personales, les faculte su tratamiento.
- p) **Operador de información:** Coloquialmente conocidos como centrales de información crediticia o *centrales de riesgo*, son entidades que recolectan, procesan, almacenan y administran bases de datos financieras, crediticias, comerciales y de servicios acerca de cómo las personas naturales o jurídicas se encuentran cumpliendo sus obligaciones financieras.
- q) **Persona identificable:** Toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, mediante cualquier información referida a su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social. Una persona física no se considerará identificable si dicha identificación requiere plazos o actividades desproporcionados.
- r) **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar, o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley.
- s) **Referencia:** Es aquella persona que el afianzado y el beneficiario de crédito incorpora a la solicitud de estudio para ser contactado con el objeto de **verificar** información comercial, laboral o personal.
- t) **Responsable de la gestión de la información:** Persona o personas a las que **Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A.** internamente



les ha asignado formalmente la función de coordinar y controlar las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares efectúen.

- u) **Titular del dato:** Persona física titular de los datos sobre los cuales **Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A.** realiza cualquier tipo de tratamiento.
- v) **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).
- w) **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- x) **Tratamiento de datos:** cualquier operación o procedimiento técnico, sea o no automatizado, que permita la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión.

## **El servicio que presta Fianzacredito inmobiliario de Santander S.A.**

La Fianza como modelo sólido y confiable ha sido acogida, financiada y puesta en marcha por los Inmobiliarios en las principales ciudades del país.

Este servicio permite ofrecer a los administradores inmobiliarios la garantía a través de la fianza, mediante un proceso rápido, económico y sencillo para las partes de acuerdo a lo señalado por las normas legales en vigencia.

Adicionalmente, Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A. ofrece el otorgamiento créditos a personas naturales o jurídicas que lo requieran.



La prestación de los servicios aquí señalados requiere de manera previa la aplicación de un estudio financiero y comercial a los eventuales afianzados y solicitantes de crédito.

## **Principios que rigen el actuar de Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A.**

**Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A.** entiende que la protección de datos personales está inspirada en diversos principios, que buscan asegurar la privacidad del titular, su seguridad y la legalidad del tratamiento, así como la continuidad del negocio y la prestación del servicio en los tiempos y calidades comprometidos. Es por esto, que el actuar sigue los siguientes principios:

Los datos de carácter personal sólo se podrán recoger para su tratamiento, así como someterlos a dicho tratamiento, cuando sean **adecuados, pertinentes y no excesivos** en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido. Dichos datos serán tratados de forma **leal y lícita**.

Los datos de carácter personal objeto de tratamiento no podrán usarse para finalidades incompatibles con aquellas para las que los datos hubieran sido recolectados. No se considerará incompatible el tratamiento posterior de éstos con fines **históricos, estadísticos, contables o científicos**.

Los datos de carácter personal serán **exactos** y puestos al día de forma que respondan con **veracidad** a la situación actual del titular. Si los datos fueran recogidos directamente del titular, se considerarán exactos los facilitados por éste en atención al **principio de buena fe**.

Cuando **Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A.** recolecte datos sensibles, el titular tiene la **facultad de abstenerse de otorgarlos**. Los datos sensibles solo serán necesarios cuando se busque cumplir algún servicio de identificación, verificación de identidad (biometría), o en el marco de la gestión del talento humano.

## Información personal sujeta a tratamiento

Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A. realiza tratamiento de datos personales de categorías: **públicos – semiprivados y privados**, con excepción de algunos datos **sensibles** sobre los siguientes titulares:

- a. Trabajadores
- b. Beneficiarios de trabajadores
- c. Eventual afianzado y afianzado
- d. Solicitantes y beneficiarios de crédito
- e. Deudor solidario del afianzado o beneficiario de crédito
- f. Conyugue del afianzado o beneficiario de crédito
- g. Peticionarios
- h. Proveedores
- i. Ex trabajadores
- j. Contacto inmobiliario
- k. Referidos del afianzado, beneficiario de crédito o deudor solidario.

## La finalidad del tratamiento de datos personales

Los datos personales tratados sobre los distintos titulares son usados para:

1. Realizar el estudio financiero y comercial de los eventuales afianzados y sus deudores solidarios.
2. Realizar el estudio financiero y comercial de los solicitantes de crédito y sus deudores solidarios
3. Consultar y verificar que la información suministrada por los solicitantes de fianza o crédito y sus deudores solidarios corresponda a criterios de veracidad y calidad.
4. Afianzar el pago de los arrendamientos, servicios públicos domiciliarios y cuotas de administración dejados de pagar por los afianzados o deudores solidarios.
5. Realizar el desembolso del monto de crédito al beneficiario de crédito.
6. Iniciar por cuenta propia o de un tercero las acciones jurídicas necesarias para el cobro de las obligaciones dejados de pagar oportunamente por los afianzados, beneficiarios de créditos o sus deudores solidarios.

7. Comunicar a los administradores inmobiliarios el resultado sobre los estudios de los eventuales afianzados y deudores solidarios.
8. Contactar a los familiares o referencias de los eventuales afianzados, solicitantes de crédito y sus deudores solidarios para **confirmar** los datos relacionados en las diferentes solicitudes.
9. Contactar a las referencias de los afianzados, beneficiarios de crédito y deudores solidarios en los eventos en que no haya sido posible contactarlos directamente.
10. Reportar ante los operadores de información de que trata la Ley 1266 de 2008 el estado del cumplimiento (positivo o negativo) de las obligaciones económicas derivadas del servicio de fianza o crédito sobre los afianzados, beneficiarios de crédito y deudores solidarios
11. Dar respuesta a los requerimientos judiciales y administrativos debidamente fundamentados de cualquier titular del cual se tenga información.
12. Iniciar el proceso de selección de personal junto con los procedimientos señalados para el efecto: entrevista, aplicación de pruebas de ingreso, entre otros.
13. Efectuar contratación del talento humano que supere satisfactoriamente el proceso de selección.
14. Realizar evaluaciones periódicas del desempeño del talento humano.
15. Efectuar la liquidación y el retiro del trabajador.
16. Almacenar y reportar la información tributaria a las entidades competentes.
17. Ejecutar las relaciones comerciales con los proveedores que presten algún tipo de servicio a la organización.

## **Las condiciones especiales de la información financiera, crediticia, comercial y de servicios**

**Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A.** trata información financiera, crediticia, comercial, de servicios, es decir, aquella referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias. Esta relación, supone que Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A. solicite autorización a los titulares de la información para realizar la consulta y reporte de su información financiera, actuando en



calidad de **Fuente de Información** de acuerdo a lo establecido en la Ley 1266 de 2008, que regula de manera especial el Habeas Data financiero.

En su calidad de Fuente de Información, Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A. realiza reportes a los operadores de información<sup>1</sup>. Los reportes pueden ser:

- 1. Reporte negativo cuando el afianzado o beneficiario de crédito y sus deudores solidarios efectivamente se encuentran en mora en sus cuotas u obligaciones.**
- 2. Reporte positivo cuando el afianzado o beneficiario de crédito y sus deudores solidarios están al día en sus obligaciones, es decir han realizado pagos dentro de las fechas establecidas.**

Frente al reporte negativo, es importante señalar que de acuerdo al artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A. está obligado a notificar con veinte (20) días de antelación al afianzado, beneficiario de crédito y sus deudores solidarios sobre el reporte que se pretende realizar.

### **Del tiempo de permanencia de la información**

Los operadores de información *-centrales de riesgo-* están legalmente facultados para conservar en sus archivos toda la información histórica de una persona, esto es, tanto los datos positivos como los negativos. El artículo 13 de la Ley 1266 de 2008 dispone que la información de carácter positivo permanecerá indefinidamente en los bancos de datos de los operadores de información, atendiendo a que la misma enaltece el comportamiento financiero del titular.

Los datos negativos, esto es, los que hagan referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera y en general aquellos referidos a una situación de incumplimiento de obligaciones tienen un monto máximo de permanencia de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas.

Sin embargo en el caso de que la mora haya sido inferior a dos (2) años el tiempo de permanencia de este reporte negativo no podrá exceder el doble de la mora, tal como lo dispuso la Corte Constitucional en la Sentencia C-1011 DE 2008.

---

<sup>1</sup>Definidos en el segundo capítulo de esta política.



Esto significa que si el atraso en el pago del afianzado, beneficiario de crédito y sus deudores solidarios es de seis (6) meses, el dato negativo permanecerá por un (1) año, si es de un año (1) permanecerá por dos (2) años, siempre y cuando, como se anotó el tiempo de mora no haya sido mayor a dos años. En cualquier caso, Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A. se encuentra actualizando **mensualmente** la información suministrada al operador de información.

Si el titular encuentra inconformidades con su información, podrá acudir tanto a la fuente como al operador para solicitar aclaración. Los trámites que se surtan al operador de información son ajenos a Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A.

## **Indicaciones importantes frente al diligenciamiento de información personal**

**Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A.** recuerda a sus titulares de datos personales la importancia de diligenciar los distintos formularios de recolección de información (de solicitud de fianza de arrendamiento o de crédito), de actualización de datos o similares, de manera **legible y bajo criterios de veracidad**, de acuerdo a lo señalado en el literal g), del artículo 4 de la ley 1581 de 2012:

**“d) 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;”

Por lo que, en los eventos en que la información no sea clara por errores en el diligenciamiento, o utilización de medios tecnológicos que no permitan su visualización, Fianzacredito inmobiliario de Santander S.A. tendrá que solicitar nuevamente el diligenciamiento de la información de forma legible. Esto, con el único fin de asegurar un tratamiento de datos veraces y en respeto de las garantías del titular.



## Actualización de datos personales

Para **Fianzacredito inmobiliario de Santander S.A.** es muy importante que el afianzado, beneficiario de crédito, y deudores solidarios actualicen anualmente sus datos personales de contacto, con el ánimo de mantener comunicaciones efectivas y oportunas. En los eventos en que no sea posible contactarlos porque los datos entregados no corresponden, Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A. acudirá a las referencias para lograr efectiva comunicación.

La autorización que el titular otorgue para la recolección de datos, se entenderá incluida para la actualización de los mismos, siempre y cuando se refiera a la misma naturaleza de información y para ser tratada bajo las mismas finalidades previamente informadas.

### Derechos de los titulares de los datos personales

- a. 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 los datos a que no tienen lugar.
- b. Obtener copia de la autorización otorgada por estos en calidad de titulares de los datos.
- c. Conocer el uso que **Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A.** ha dado a los datos personales del titular.
- d. Consultar sus datos personales y hacer reclamos para salvaguardar su derecho a la protección de sus datos personales siguiendo las pautas establecidas en la ley y en los términos de la presente política (especialmente el siguiente capítulo).
- e. Solicitar la supresión de los datos personales cuando en el marco de un proceso judicial o administrativo se haya declarado que el tratamiento de la información se realizó sin respeto a la constitución o a la ley.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio que le permita conocerla, incluyendo los electrónicos.

En lo particular al último literal, debe atenderse a lo establecido en el artículo 21 del decreto 1377 de 2013, el cual determina:



*“El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.*

*Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, el responsable solo podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, el responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando esta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.”*

## **A que no tienen derecho los titulares**

En ningún caso el titular de los datos podrá revocar la autorización y solicitar la supresión de los datos, cuando exista un deber legal o contractual que le imponga la obligación de permanecer en la base de datos, como el caso de los trabajadores, afianzados, beneficiarios de crédito, así como sus *deudores solidarios, y demás involucrados en la prestación de los servicios.*

Frente los titulares inactivos, debe advertirse que las normas del sistema general de seguridad social y el estatuto tributario exigen la conservación de la información histórica y contable por plazos estrictamente legales por lo que la misma será almacenada en estos términos.

## **Cómo se comparte la información**

El servicio de fianza supone una relación entre: **Administradores inmobiliarios – Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A.** y el **eventual afianzado.**

Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A. actúa como responsable del tratamiento de la información que se recolecta por medio del formato de solicitud de fianza de arrendamiento, y los administradores inmobiliarios como encargados de la información frente al titular. Es por esto, que Fianzacredito inmobiliario de



Santander S.A. almacena la información del afianzado asegurando su confidencialidad en cumplimiento de las leyes de protección de datos personales.

Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A. recibe información directa de la Inmobiliaria sobre el estado de pago de los afianzados, por lo que son las Inmobiliarias las **responsables** de entregar información veraz, exacta y actualizada.

## Medios para ejercer los derechos

**Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A.** tiene como prioridad atender los requerimientos de los titulares de la información. En este sentido, cuenta con los siguientes canales de atención:

1. En la sede principal que se ubica en la dirección Carrera 27 No. 36-14 Local 107 Bucaramanga - Santander, mediante recepción física de los documentos que contengan la consulta o reclamo.
2. Al siguiente correo electrónico: [juridico@fianzacreditosantander.com](mailto:juridico@fianzacreditosantander.com) con el asunto "Habeas Data".

Para facilitar el trabajo de trámite a las consultas y reclamos, Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A. aclara a los titulares que sólo enviará datos personales a las siguientes personas:

1. Al titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales, siempre y cuando acrediten esta calidad tal como se mencionó en el acápite de definiciones del presente documento.
2. A las personas autorizadas por el titular del dato.
3. A las personas autorizadas por orden judicial o legal.

En este último supuesto, se debe atender a lo dicho por la corte constitucional en la sentencia C-748 de 2011<sup>2</sup>, por lo que se procederá de la siguiente manera:

---

<sup>2</sup>En relación, con las autoridades públicas o administrativas, señaló la Corporación que tal facultad "no puede convertirse en un escenario proclive al abuso del poder informático, esta vez en cabeza de los funcionarios del Estado. Así, el hecho que el legislador estatutario haya determinado que el dato personal puede ser requerido por toda entidad pública, bajo el condicionamiento que la petición se sustente en la conexidad directa con alguna de sus funciones, de acompañarse con la garantía irrestricta del derecho al hábeas data del titular de la

- La entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.
- En segundo lugar, con la entrega de la información se le comunicará a la entidad pública o administrativa que en ella recae el deber de cumplir con las obligaciones y exigencias que le impone la ley 1581 de 2012, como responsable del tratamiento de datos, o encargado en ciertos casos. La entidad administrativa receptora debe cumplir todos los mandatos legales que frente al tema existan para la fecha de la recepción de la información, en especial los principios de – finalidad – uso legítimo – circulación restringida – confidencialidad y –seguridad.

### **De las consultas y reclamos**

La ley ha definido dos formas de ejercitar los derechos; la primera de ellas **consultas** y la segunda **reclamos**.

**Las consultas** serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho termino, se informará al interesado los motivos, señalando la nueva fecha en que será resuelta su consulta, la cual no será superior a los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**Los reclamos** serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo del mismo. Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A. podrá prorrogar el término de respuesta en casos especiales dando aviso al interesado. Este nuevo plazo no superará los ocho (8) días hábiles.

Si algún reclamo resulta incompleto, se requerirá al titular o interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del mismo para que subsane las falencias identificadas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el titular o interesado presente la información requerida, se

---

información. En efecto, amén de la infinidad de posibilidades en que bajo este expediente puede accederse al dato personal, la aplicación del precepto bajo análisis debe subordinarse a que la entidad administrativa receptora cumpla con las obligaciones de protección y garantía que se derivan del citado derecho fundamental, en especial la vigencia de los principios de finalidad, utilidad y circulación restringida.



entenderá que ha desistido del reclamo, por lo que se procederá al archivo definitivo del mismo.

Si **Fianzcredito Inmobiliario de Santander S.A.** no es competente para resolver una consulta o reclamo, dará respuesta en un término no mayor a cinco (5) días manifestando dicha situación.

El término para responder las consultas y reclamos empezará a contar a partir de que **Fianzcredito Inmobiliario de Santander S.A.** tenga conocimiento efectivo de la solicitud del titular, imponiéndole al mismo la carga de realizar su petición por los canales establecidos.

### **Contenido de la solicitud**

Sin importar el conducto que el titular elija para presentar su solicitud, esta debe estar dirigida a **Fianzcredito Inmobiliario de Santander S.A.** y contar como mínimo con los siguientes ítems:

- Contener la identificación del Titular (nombre y documento de identificación).
- Contener la descripción de los hechos generadores de la consulta o reclamo.
- Especificar la dirección de notificación del Titular, tanto física como electrónica (e-mail).
- Anexar los documentos que se quieren hacer valer. (Especialmente para reclamos)

En el evento en que la consulta o reclamo sea presentado presencialmente el titular deberá hacerlo mediante un documento escrito sin ninguna formalidad más que los requisitos exigidos en el punto anterior.

### **Favorabilidad de la respuesta**

Si el titular considera que la respuesta no satisface sus necesidades, cuenta con un término de quince (15) días hábiles a partir de la recepción de la misma para solicitar que se revalúe en los casos en que esta haya sido desfavorable a sus intereses.



## El acceso a datos personales por terceros autorizados distintos del titular

Cuando el titular desee autorizar a un tercero, para que por su cuenta consulte, actualice o rectifique su información deberá entregar a **Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A.** de manera **física o por medio de correo electrónico** la debida autorización. Este requisito tiene el único fin de proteger el acceso de la información a terceros no autorizados.

Esta autorización, deberá contener como mínimo lo siguiente:

- a. Identificación del titular que autoriza
- b. Copia de la cedula de ciudadanía del titular
- c. Nombre y datos de identificación de la persona autorizada.
- d. Tiempo por el cual puede consultar, actualizar o rectificar la información (solo una vez, por un año, por la duración de la relación jurídica, o hasta nueva orden, etc.).
- e. Carácter voluntario y libre de la autorización.

## Área encargada de dar trámite a las peticiones de los titulares

La dirección jurídica de **Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A.** es la encargada de recepcionar, direccionar y dar respuesta a cualquier consulta o reclamo que los titulares realicen.

## Del tratamiento de datos personales de los trabajadores

**Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A.** recolecta, almacena, usa, circula y suprime datos de carácter personal de los aspirantes a trabajadores y trabajadores activos. Este tratamiento es motivado para la vinculación laboral, capacitación, desarrollo del contrato, evaluación de desempeño y bienestar del personal.



## **Información a tener en cuenta por los aspirantes a cargos**

El aspirante que entregue su hoja de vida da por entendido que informó a sus referencias personales, laborales y familiares sobre la posibilidad de que sean consultados sobre la información que allí reposa. Esta situación en concordancia con el principio de buena fe por parte del postulante.

Si el titular no quedó seleccionado al cargo postulado, puede solicitar la supresión de su información por los canales arriba descritos.

## **Registro de llamadas telefónicas**

**Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A.** comunica que las llamadas telefónicas entrantes y salientes podrán ser grabadas y monitoreadas por motivos de calidad del servicio.

## **Difusión del portal web.**

Fianzacredito inmobiliario de Santander S.A. cuenta con un portal web el cual es: <http://www.fianzacreditosantander.com>.

Nuestro sitio web mantendrá publica la presente política de tratamiento, con el fin que los interesados puedan consultarlas.

## **Registro Nacional De Bases De Datos.**

**Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A.** informa a la comunidad, que el Gobierno Nacional mediante el decreto 886 de 2014 reglamentó el Registro Nacional de Bases de Datos, el cual es el directorio público de las bases de datos sujetas a tratamiento que operan en el país, siendo administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio y de libre consulta para los ciudadanos.

Actualmente, el Gobierno Nacional se encuentra finalizando los requerimientos de la información mínima que debe contener el Registro, los términos y condiciones bajo los cuales se deben inscribir en este los Responsables del tratamiento.



No obstante lo anterior, **Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A.** se encuentra a espera de la habilitación de la plataforma para subir la información que se requiere.

## **Vigencia de la política**

La vigencia de la presente política inicia a partir del mes de Noviembre de 2015.

## **Cambios a la política**

Fianzacredito Inmobiliario de Santander S.A. podrá modificar esta Política eventualmente. Si el cambio realizado es significativo en el modo de tratar la información, el mismo será comunicado al titular mediante los medios de comunicación idóneos, tales como: correo electrónico, avisos en la página web, o en las sedes físicas. Esta comunicación será enviada con diez (10) días de anticipación a efectuar la modificación.