1. Introducción

La presente Política garantiza el derecho constitucional que tienen todas las personas naturales a conocer, actualizar y rectificar la información personal que maneje sobre ellas la Cámara de Riesgo Central de Contraparte de Colombia S.A., en adelante CRCC S.A.

La información de personas naturales tratada por la CRCC S.A. puede estar asociada al desarrollo de su objeto social principal, que consiste en la administración de un sistema de compensación y liquidación de operaciones, con o sin contrapartida central, de conformidad con lo establecido en la Ley 964 de 2005, el Decreto 2555 de 2010, o cualquier norma que la modifique o adicione, así como al desarrollo actividades conexas a su objeto social.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Establecer los criterios sobre la recolección, recaudo, almacenamiento, uso, circulación, supresión, procesamiento, compilación, intercambio, tratamiento y actualización de los datos que han sido suministrados e incorporados en las bases de datos con que cuenta la CRCC S.A. en razón a las actividades legales que le están autorizadas desarrollar.

Para lo anterior, se deberá tener en cuenta que la CRCC S.A. tendrá respecto al Tratamiento de Datos, las siguientes calidades:

Encargada del Tratamiento: Respecto a la información recibida a través de los Miembros sobre sus Terceros para ejercer el servicio de Compensación y Liquidación ofrecido por la CRCC S.A.

Responsable del Tratamiento: Respecto a la información recolectada directamente por parte de los Miembros para el desarrollo de las actividades conexas al objeto social principal, tales como contratación de personal, contratación de bienes y servicios para su normal funcionamiento, (proveedores, personas con quienes se tengan una relación comercial o de capacitación).

2.2. Objetivos específicos

- Establecer las políticas con las que serán tratados los datos de personas naturales y la responsabilidad de la CRCC S.A. y de sus funcionarios frente al manejo de los mismos.
- Documentar la finalidad del Tratamiento de la información de personas naturales manejada en la Entidad, de acuerdo con cada una de las calidades descritas en el numeral 2.1.

3. Alcance

Este documento tiene fundamento en los lineamientos de la Ley 1581 de 2012 y los decretos que la reglamentan. La Política será aplicable a los datos de personas naturales registrados en las bases de datos administradas por la CRCC S.A.

4. Identificación

Razón Social: Cámara de Riesgo Central de Contraparte de Colombia S.A.

NIT: 900.182.389.4

Domicilio: Carrera 7 No. 71-21 Torre B Oficina 1001

Contacto: uro@camaraderiesgo.com.co

5. Marco legal

- Constitución Política, artículo 15.
- Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- Decretos reglamentarios 1377 de 2013, Decreto 1074 de 2015 y las demás normas que los modifique, adicionen o sustituyan.

6. Definiciones

Para la comprensión de este documento, se atenderán las siguientes definiciones:

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular al Responsable del Tratamiento de la información, para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento de datos personales.

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

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.

Dato 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.

Dato privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

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.

Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión) de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.

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

Tercero Identificado: Persona natural o jurídica, patrimonio autónomo o demás entidades jurídicas, plenamente identificadas ante la CRCC S.A., que participa en la misma a través de un Miembro Liquidador Individual o General, o de un Miembro no Liquidador, cuyas operaciones se registran en una Cuenta de Tercero de la que es titular.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por parte de un Encargado por cuenta del Responsable, conforme a las instrucciones impartidas por este último y a la normativa aplicable.

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

7. Principios

La CRCC S.A. acoge los siguientes principios para el Tratamiento de los Datos de Personas Naturales que obtenga o maneje en desarrollo de su objeto social:

Principio de veracidad o calidad. Los Miembros como Responsables del Tratamiento entregarán a la CRCC S.A. información veraz, completa, exacta, actualizada,

comprobable y comprensible de los Terceros Identificados. La CRCC S.A. recolectará la información de las personas naturales con las que vaya a tener algún tipo de relación, previo a su vinculación como empleado, proveedor, o Miembro de Junta u otro y realizará las verificaciones reseñadas en el Programa de Prevención del Riesgo de Lavado de Activos y Prevención del Terrorismo -PPLAFT de la Entidad.

Principio de finalidad (Ley 1581, Titulo II Principios Rectores, Artículo 4.). El Tratamiento de la información realizado por la CRCC S.A. obedece al desarrollo de su objeto social principal y las actividades conexas al mismo, de acuerdo a lo autorizado por la Ley.

Principio de acceso y circulación restringida. Los datos personales de los Terceros Identificados y demás personas naturales que mantengan vínculos con la CRCC S.A. no serán divulgados a través de Internet por la Entidad, ni en ningún medio de divulgación o comunicación masiva, salvo los casos que expresamente se señalen en este documento.

Principio de temporalidad de la información. La información del titular no podrá ser suministrada a usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad del banco de datos.

Principio de interpretación integral de derechos constitucionales. La CRCC S.A. ampara los derechos constitucionales al buen nombre, a la honra, a la intimidad y a la información. Los derechos de los titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables.

Principio de seguridad. La CRCC S.A. cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad que garantiza que la información recibida por la CRCC S.A. es manejada con seguridad evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Principio de confidencialidad. Los funcionarios de la CRCC S.A. están obligados legal y contractualmente a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación laboral con la Entidad. Solo podrá suministrar datos personales de funcionarios, exfuncionarios, proveedores o terceros identificados, personal capacitado

cuando ello corresponde al desarrollo de sus funciones y este ajustado a la Ley.

8. Tratamiento y finalidad de las bases de datos

Los datos de personas naturales que son almacenados en la CRCC S.A. serán tratados de manera leal, lícita, segura y confiable, y son obtenidos como consecuencia del desarrollo de las actividades legales que le están autorizadas; su clasificación y finalidad se presenta a continuación:

8.1. Terceros Identificados – Persona Natural

La información suministrada por los Miembros es la mínima requerida para desarrollar el objeto social principal de la CRCC S.A. en calidad de administrador del sistema de compensación y liquidación, con o sin contrapartida central. La información de datos personales requerida será la siguiente: nombre, número de identificación, tipo de identificación, correo electrónico, dirección, teléfono, país de origen, calidad tributaria y actividad económica del Tercero.

La CRCC S.A. como Encargada del Tratamiento de esta Información, atenderá las disposiciones que sobre ésta realicen los responsables del Tratamiento y consultará con estos todas las solicitudes de modificación o eliminación de los registros.

8.2. Proveedores y Otros Persona Natural

Esta información es usada para la realización de análisis, evaluaciones y selección de proveedores y/o contratistas potenciales, comunicación de nuestras políticas y procedimientos para la vinculación de estos.

También permite realizar el análisis de información sobre calidad y niveles de servicio recibidos de los proveedores, cumplimiento legal en materia fiscal, de aduanas y comercial con entidades administrativas y judiciales.

Adicionalmente permite a iniciar acuerdos de negocio para adquirir bienes o servicios Control y pagos por los bienes y servicios recibidos.

Contribuye a las labores de monitoreo, control y registro contable de las obligaciones contraídas con los proveedores, consultas, auditorias y revisiones derivadas de los

acuerdos con los proveedores y/o contratistas.

Asimismo, ayuda a controlar y prevenir el fraude en cualquiera de sus modalidades y gestionar eventos relacionados con el desarrollo de actividades conexas al desarrollo del Objeto Social principal de la CRCC S.A., de cumplimiento normativo (Comité Paritario de Salud Ocupacional, Comité de Convivencia, etc.) o temas asociados al Bienestar Social.

Los datos personales que contiene el archivo de vinculación son: Nombre, tipo de identificación, número de identificación, número de cuenta bancaria, tipo de cuenta (ahorros, corriente), RUT.

La información recibida de los proveedores y/o cualquier persona, ya sea en forma física y/o magnética, es almacenada en archivo físico o en medio magnético durante el desarrollo de la actividad que se trate, así como en la etapa precontractual, contractual y post contractual; posteriormente, la información física se remite al archivo inactivo atendiendo las normas establecidas. La información recolectada con esta finalidad no es divulgada ni comercializada.

Los datos personales de proveedores y otros se conservarán, de acuerdo con los términos establecidos en la Ley.

8.3. Selección de funcionarios

La CRCC S.A. para su funcionamiento efectúa procesos de selección y contratación de personal durante los cuales realiza tratamiento de la información entregada por quien se postula a un cargo; esta información es custodiada por el líder del área que requiere cubrir la vacante. Se realiza proceso de preselección mediante entrevista y se solicita autorización para consulta en centrales de riesgo, formato: Autorización para el Tratamiento de Datos Personales y Consulta a Centrales de Riesgo.

La información de las personas que cumplan con los requerimientos de la CRCC S.A., en cuanto a su perfil profesional y comportamiento financiero, se remiten a la empresa encargada de realización de las pruebas para el cargo; la empresa que realiza las pruebas devolverá toda la información entregada por la CRCC S.A. y no tiene autorización para guardar los resultados de las pruebas realizadas.

Una vez seleccionada la persona, la Dirección Administrativa y Financiera entregará a la empresa externa responsable del proceso de Administración de Personal y Pago de Nómina, la información necesaria para su vinculación. La información de las personas no seleccionadas puede ser custodiada o destruida por el responsable de la selección. La información obtenida durante el proceso de selección y contratación no es objeto de divulgación o comercialización.

8.3.1. Información de niños y adolescentes menores de edad

La CRCC S.A. podrá solicitar información pública de niños, niñas y adolescentes menores de edad, que tengan un vínculo de consanguinidad o afinidad o simplemente sean parte del grupo familiar de los trabajadores activos, trabajadores retirados, jubilados, pensionados, terceros vinculados y demás personas que hayan tenido un contrato laboral con la CRCC S.A.

La CRCC S.A. velará por el uso adecuado de los datos personales de carácter público de los niños, niñas y adolescentes menores de edad, garantizando que en el tratamiento de sus datos se respete el interés superior de ellos, y sus derechos fundamentales y en lo posible, teniendo en cuenta su opinión, como titulares de sus datos personales. En todo caso, el responsable y encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2014 y las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

8.4. Elección de los miembros de junta directiva

Para el proceso de elección de Miembros de Junta Directiva de la CRCC S.A., el accionista postulante, de acuerdo con lo establecido Código de Gobierno Corporativo entregará a la CRCC S.A. la información personal de los postulados a ser Miembro de Junta Directiva. La CRCC S.A. verifica las calidades, generales y especiales a través de su Comité de Auditoría y, presentará los postulados ante la Asamblea General de Accionistas para su elección por votación y posterior posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

La información de los postulados no será comercializada y se publicará en la página

web de la entidad únicamente aquellos Datos Públicos y/o Datos Semiprivados que sean necesarios para dar cumplimiento al Artículo 3.2.1. del Código de Gobierno Corporativo.

8.5. Exfuncionarios

La información de los exfuncionarios resguardada en la base de datos de CRCC S.A. tiene como fin atender disposiciones de las autoridades competentes, consultas de otras empresas o por requerimientos del mismo titular y consultas internas. Los datos personales de exfuncionarios se conservarán de acuerdo al principio de Razonabilidad.

8.6. Personas que asisten a capacitaciones dictadas por la CRCC S.A.

Con la finalidad de organizar los eventos de formación que desarrolla la CRCC S.A., se solicita a los participantes (expositores, capacitados, otros) datos como nombres, cargo, correo electrónico y número de identificación. La información de los asistentes se actualiza para cada proceso y la evidencia de la asistencia es custodiada como soporte de la gestión efectuada; esta información no es divulgada ni comercializada.

8.7. Videos y fotos

Todas las personas que ingresan a la sede principal de la CRCC S.A., sean o no empleados de la misma, podrán ser fotografiados o filmados y dicho material será utilizado con el propósito de mantener y garantizar la seguridad en las instalaciones de la CRCC S.A., así como de las personas y los bienes que en ella se encuentran; para tal fin, la CRCC S.A. almacenará los registros de video por un plazo de tres (3) meses.

8.8. Uso de proveedores tecnológicos

La CRCC S.A. podrá apoyarse en proveedores tecnológicos, plataformas, servicios en nube, software como servicio —SaaS— y demás soluciones tecnológicas necesarias para la operación, administración, soporte, seguridad y continuidad de sus procesos y servicios.

Cuando dichos proveedores traten datos personales por cuenta de la CRCC S.A. y siguiendo sus instrucciones, actuarán como Encargados del Tratamiento. En estos

casos, el Tratamiento deberá limitarse a las finalidades autorizadas y previstas en la presente Política, en los contratos respectivos y en la normativa aplicable.

La CRCC S.A. procurará que estos proveedores asuman obligaciones de confidencialidad, seguridad de la información, acceso restringido, gestión de incidentes, conservación, devolución o eliminación de la información, y cumplimiento de las instrucciones impartidas por la CRCC S.A.

El uso de proveedores tecnológicos y servicios en nube no modifica los derechos de los Titulares ni los canales establecidos para ejercer consultas, reclamos, actualizaciones, rectificaciones o solicitudes de supresión de datos personales.

Cuando la CRCC S.A. actúe como Encargada del Tratamiento, en particular respecto de los datos personales de los Terceros Identificados, podrá apoyarse en los proveedores a que se refiere este numeral, quienes actuarán como subencargados del Tratamiento. En estos casos, la CRCC S.A. exigirá a los subencargados asumir obligaciones de confidencialidad, seguridad de la información, acceso restringido, gestión de incidentes, conservación, devolución o eliminación de la información, y de cumplimiento de las instrucciones impartidas por la CRCC S.A. y por los Miembros como Responsables del Tratamiento. El Tratamiento que realicen los subencargados deberá limitarse a las finalidades autorizadas por los Miembros como Responsables del Tratamiento y a lo previsto en los contratos respectivos y en la normativa aplicable.

8.9. Transmisiones y transferencias nacionales e internacionales

La CRCC S.A. podrá transmitir datos personales, dentro o fuera de Colombia, entre otros, a proveedores tecnológicos, de infraestructura, de servicios en nube, de soporte o a sus vinculadas, cuando estos actúen como encargados o subencargados del tratamiento por cuenta de la CRCC S.A. En estos casos, la CRCC S.A. suscribirá contratos de transmisión en los términos del Decreto 1074 de 2015, y el encargado solo podrá tratar los datos conforme a las finalidades de esta Política y a las instrucciones de la CRCC S.A., con medidas de seguridad, confidencialidad y uso restringido.

Cuando haya lugar a una transferencia de datos personales a un tercero que actúe como responsable, ubicados en países que se encuentren en países que ofrezcan niveles adecuados de protección o no.

9. Obligaciones de la CRCC S.A. frente a la información de personas naturales

En relación con la información de personas naturales, adicionalmente a lo establecido en el Manual de Seguridad de la Información y Ciberseguridad y el Código de Ética y Conducta de la Entidad, la CRCC S.A. cumplirá los siguientes lineamientos:

9.1. Como responsable de tratamiento

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho que tiene todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que hayan sido recogidas en las bases de datos administradas por la CRCC S.A.
- Solicitar y conservar autorización para el Tratamiento de la información a las personas naturales.
- Informar a las personas naturales a quienes realice Tratamiento de Información sobre la finalidad de recolección de la misma , mediante los formatos de autorización y a través de la página web de la CRCC S.A.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, atendiendo los lineamientos establecidos para la gestión de seguridad de la información y ciberseguridad que aplica la CRCC S.A.
- Rectificar, actualizar, suprimir oportunamente los datos en los términos de la Ley 1581 de 2012, o la norma que lo modifique o adicione.
- Tramitar las consultas y reclamos presentados por el Titular, su representante o apoderado.

- Informar a solicitud del Titular sobre el uso de sus datos.
- 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.

9.2. Como encargada del tratamiento

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho que tiene todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que hayan sido recogidas en las bases de datos administradas por la CRCC S.A.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, atendiendo los lineamientos establecidos para la gestión de seguridad de la información y ciberseguridad que aplica la CRCC S.A.
- Realizar con oportunidad la actualización, rectificación o supresión de los datos, en los términos referidos en el presente documento.
- 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 reclamos presentados por el Titular, su representante u apoderado.
- Incluir en las bases de datos marcaciones como “reclamo en trámite” o “información en discusión judicial” atendiendo solicitudes de los titulares de la información o de autoridad competente respectivamente.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenada por la Superintendencia de Industria y Comercio.

- Con carácter facultativo responderá las consultas relacionadas con datos personales sensibles, o sobre menores de edad.

- Mantendrá restricciones de consulta de la información, permitiendo su consulta solo a quienes la requieren para el desarrollo de sus labores diarias.

10. Derechos de los titulares de la información

10.1. Derechos generales

La CRCC S.A. garantiza los siguientes derechos a los Titulares de la información:

- A conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

- A solicitar prueba de la autorización otorgada a la CRCC S.A. en los casos en que la CRCC S.A. realice el tratamiento de datos personales en calidad de Responsable del Tratamiento.

- A ser informado previa solicitud, respecto del uso que la CRCC S.A. ha dado a sus datos personales.

- A presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

- A solicitar en cualquier momento la revocatoria de la autorización o la supresión de sus datos. La solicitud no procederá cuando exista un deber legal o contractual que obligue a la CRCC a conservarlos o continuar con su tratamiento.

- A acceder, en forma gratuita, a sus datos personales que sean objeto de Tratamiento.

10.2. Derecho a recibir la información

La CRCC S.A. suministrará la información requerida a través de correo electrónico,

comunicación escrita o por el medio que lo requiera el Titular. La información será entregada sin barreras técnicas que impidan su acceso y corresponderá a la información que repose en la base de datos.

La información será suministrada por la CRCC S.A. a los Titulares, sus representantes o apoderados, una vez se acrediten de forma suficiente tales calidades, también se entregará a las entidades públicas o administrativas que en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial la requieran y a los terceros autorizados por el titular o la ley.

10.3. Derecho a consultar los datos personales

La CRCC S.A. atenderá las consultas que sean recibidas en forma escrita a través de la cuenta de correo uro@camaraderiesgo.com.co, o a través de servicio postal; si la consulta se realiza de forma telefónica, se solicitará que ratifique su solicitud por los medios descritos anteriormente para validar la identidad del solicitante.

Una vez recibida la comunicación y verificada la identificación del solicitante, se atenderá la consulta en un periodo de tiempo máximo de diez (10) días hábiles, si por alguna razón no se logra atender la consulta en ese plazo, manifestará al solicitante las razones dentro del mismo plazo y resolverá la consulta en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles adicionales, contados a partir del vencimiento del primer término.

El Titular de los Datos Personales 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 (1) por cada mes calendario, la CRCC S.A. sólo 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.

11. Área encargada de tramitar dudas, peticiones, quejas o reclamos

La Dirección de Riesgos no Financieros será el área responsable al interior de la CRCC

S.A. de implementar y atender los deberes descritos en este documento y de tramitar al interior de la Entidad la atención de peticiones, consultas y reclamos relacionados con las Bases de Datos de Personas Naturales.

Información de contacto:

Cámara de Riesgo Central de Contraparte de Colombia S.A.
Dirección de Riesgos no Financieros
Teléfono: 601 327 70 00, Extensión 227
Dirección: Carrera 7 No. 71-21 Torre B Oficina 1001
Correo electrónico: uro@camaraderiesgo.com.co

12. Procedimiento para el ejercicio de los derechos del titular

Una vez el Titular o sus causahabientes determinan que la información debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, cuando consideren que la CRCC S.A. incumple con los lineamientos de la Ley 1581 de 2012, su Decreto Reglamentario; cuando tengan alguna inquietud o reclamación respecto a la presente Política, podrán presentar una solicitud al área encargada. Esta comunicación deberá contener la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 y seguir el procedimiento que a continuación se indica:

12.1. Inquietudes y/o reclamos

- El Titular deberá formular su inquietud y/o reclamo mediante solicitud escrita, y enviarla a las direcciones descritas en el numeral 11. Debe contener la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

- Se debe tener en cuenta que, si el reclamo resulta incompleto o confuso, 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, la CRCC S.A. entenderá que ha desistido del reclamo.

- Si quien recibe el reclamo no es el funcionario competente para resolverlo, dará traslado al Director de Riesgos no Financieros en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

- Una vez recibido el reclamo completo o su aclaración, se incluirá la leyenda "reclamo en trámite" en la base de datos en la que reposa la información, por solicitud del Director de Riesgos no Financieros 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.

La CRCC S.A. cuenta con un tiempo máximo para atender la inquietud y/o el reclamo 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 Titular los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

12.2. Solicitudes de corrección, actualización y/o supresión de datos

- Cuando el Titular o sus causahabientes soliciten que se corrija, actualice y/o se supriman sus datos de la base de datos de la CRCC S.A., deberá formularlo mediante solicitud escrita, y enviarla a las direcciones descritas en el numeral 11. La solicitud deberá contener la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección a la cual se debe responder, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, entre los cuales deberá anexar copia de la cédula de ciudadanía o pasaporte. Adicionalmente, cuando se solicite la actualización o corrección de un dato, el titular deberá declarar que la nueva información que está entregando a la CRCC S.A. es cierta.

  Se debe tener en cuenta que, si la solicitud resulta incompleta o confusa, se requerirá al titular 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, la CRCC S.A. entenderá que ha desistido de la solicitud.

- Si quien recibe la solicitud no es el funcionario competente para resolverlo, dará traslado al Director de Riesgos no Financieros en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

- Una vez recibida la solicitud completa o su aclaración, se incluirá en la base de datos en la que reposa la información, por solicitud del Director de Riesgos no Financieros la leyenda "solicitud en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la solicitud sea resuelta.

La CRCC S.A. cuenta con un tiempo máximo para atender la solicitud de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la solicitud dentro de dicho término, se informará al Titular los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su solicitud, la cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

12.3. Solicitudes de consulta

- Cuando el Titular o sus causahabientes soliciten consultar los datos personales almacenados en la base de datos de la CRCC S.A., deberá formular una solicitud mediante solicitud escrita, y enviarla a las direcciones descritas en el numeral 11. La solicitud deberá contener la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección a la cual se debe responder, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, entre los cuales deberá anexar copia de la cédula de ciudadanía o pasaporte.

  Se debe tener en cuenta que, si la solicitud resulta incompleta o confusa, se requerirá al titular 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, la CRCC S.A. entenderá que ha desistido de la solicitud.

- Si quien recibe la solicitud no es el funcionario competente para resolverlo, dará traslado al Director de Riesgos no Financieros en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

- Una vez recibido la solicitud completa o su aclaración, se incluirá en la base de datos en la que reposa la información, por solicitud del Director de Riesgos no Financieros la leyenda "solicitud en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la solicitud sea resuelta.

La CRCC S.A. cuenta con un tiempo máximo para atender la solicitud de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la solicitud dentro de dicho término, se informará al Titular los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su solicitud, la cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

13. Medidas de seguridad para el tratamiento de datos personales

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 del Decreto 1377 de 2013, la CRCC S.A. se compromete a adoptar las instrucciones que para tal efecto imparta la Superintendencia de Industria y Comercio. La CRCC S.A. declara que posee políticas de seguridad de la información y una infraestructura tecnológica que protege de manera razonable y adecuada, los datos personales, limitando el acceso de los datos a los Terceros, en la medida de lo posible.

14. Vigencia y modificaciones

De conformidad con el artículo 2.2.2.25.3.1 del Decreto 1074 de 2015, las bases de datos permanecerán vigentes durante el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades informadas y las obligaciones legales, regulatorias, contractuales, contables, laborales y de archivo aplicables .

El presente documento entra en vigor a partir de su publicación 30 de octubre de 2026, en cumplimiento del artículo 13 del Decreto 1377 de 2013, o la norma que lo modifique o adicione, y estará vigente en forma indefinida.

La CRCC S.A. podrá modificar esta Política de Tratamiento de Datos Personales en el momento que lo considere necesario. De realizarse algún cambio o modificación a esta Política, él mismo se podrá evidenciar en el "Control del documento".

Cualquier cambio sustancial en la Política de Tratamiento de Datos Personales deberá ser comunicado oportunamente por la CRCC S.A., a los Titulares de los datos personales.

La CRCC S.A. revisará esta Política por lo menos una vez al año y siempre que exista un cambio normativo, organizacional, tecnológico, de riesgos o de finalidades que lo justifique.

15. Control del documento

Versión	Fecha	Cambio	Elaborado	Aprobado
1.0	22/10/2013	Versión inicial	Director Riesgos No Financieros	Secretaria General
2.0	23/12/2015	Actualización del documento	Director Riesgos No Financieros	Secretaria General
3.0	31/08/2026	Inclusión numeral 8.8 Uso de proveedores tecnológicos	Director Riesgos No Financieros	Junta Directiva (28/08/2026) Acta No. 241
4.0	30/10/2026	Ajuste numeral 8.8 e inclusión numeral 8.9	Director Riesgos No Financieros	Junta Directiva (30/10/2026) Acta No. 243