



Rishtopia



**PREGUNTAS FRECUENTES**

# PROTECCIÓN DE DATOS



# *¿Quién es el Titular de los datos personales?*

**Todas las personas naturales** son titulares de sus datos personales (Tomador, Asegurado, Beneficiario). En el caso de los menores de edad, sus representantes legales tendrán la facultad de autorizar o no el tratamiento de sus datos personales.



# ¿Qué es *tratamiento de datos personales*?

El tratamiento de datos personales se refiere a **cualquier actividad** que se realice con los datos personales de una persona, a través de procedimientos automatizados o físicos, que van desde la recolección, almacenamiento, uso o circulación y hasta la disposición final de los mismos.



**¿Se puede contactar a Clientes potenciales para ofrecerles servicios y productos de la Compañía,** *cuyos datos se hayan obtenido en Internet u otros medios?*

No, **solo se puede** contactar a Clientes que nos han dado su autorización para ser contactados.



## **¿Qué se debe tener en cuenta al momento de recolectar datos de los Clientes?**

**Informar al Cliente** el uso que se le dará a sus datos. Ejemplo: serán contactados para ofrecer nuevos servicios y/o productos; preguntarle sobre cómo ha sido su experiencia con la Compañía.



## ***Una vez tenga la autorización del Cliente ¿qué hago con ella?***

Se debe **conservar la evidencia** de la autorización que dio el Cliente y asegurar que ésta se pueda consultar posteriormente.

## ¿Cómo se obtiene la autorización del Titular para realizar el tratamiento de sus datos personales?

- Este se debe obtener de forma previa, informada y expresa. Se le debe especificar la finalidad para la cual se busca la obtención de los datos personales.
- La autorización puede obtenerse por los siguientes medios:
  - Formularios físicos y/o digitales:**  
Ejemplo: conocimiento del cliente, conocimiento de beneficiarios, solicitud de seguro.
  - Llamadas** para actualización de información en los sistemas de la Compañía.
  - Virtual:** plataformas.
  - Sistemas de videovigilancia:** grabaciones cuando ingresan a las instalaciones de la Compañía.



## ¿**TODOS LOS DATOS QUE SE LE PIDEN AL CLIENTE SON PERSONALES Y REQUIEREN AUTORIZACIÓN?**

● No, existen varias clases de datos y no en todos los casos se requiere pedir autorización:

- A Dato personal público:** es cualquier información vinculada o asociada a una persona. Ejemplo: los relativos al estado civil de las personas, su profesión, oficio. Por su naturaleza pueden estar contenidos en registros y documentos públicos. Para la recolección y tratamiento, no es necesaria la autorización del titular de la información.
- B Dato semiprivado:** son aquellos que no tienen naturaleza íntima, reservada, ni pública, tales como: los datos financieros y crediticios de la actividad comercial o de servicios. Para su tratamiento se requiere la autorización expresa del titular de la información.
- C Dato privado:** es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el Titular, como por ejemplo los gustos o preferencias de las personas, fotos, etc. Para su tratamiento requiere de su autorización expresa.
- D Dato sensible:** son aquellos que afectan la intimidad del Titular o puede dar lugar a que lo discriminen. Ejemplo: origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas, de salud, vida sexual, biométricos, entre otros. Ninguno de estos temas pueden ser objeto de tratamiento a menos que sea requerido para salvaguardar un interés vital del titular o este se encuentre incapacitado y su obtención haya sido autorizada expresamente.
- E Si la recolección de datos es de menores de edad,** se debe solicitar la autorización al representante del menor.



## ***Cuando se obtenga información con datos personales de Clientes ¿a dónde se debe enviar?***

Se debe enviar **por medio seguro** a los repositorios aprobados y autorizados por la Compañía. Ejemplo: Simón Ventas, Terceros, Tronador, Imagine, etc.





## **¿Quiénes pueden consultar los sitios que contengan**

*datos personales de los Clientes o Grupos de Interés?*

Los accesos a los sitios donde se almacenan los datos es restringido; sólo pueden ser consultados por **funcionarios autorizados**, e ingresar con la clave asignada.



## ¿Quién puede usar los datos de los **Cientes** y de los *Grupos de Interés*?

Los datos personales de los **Cientes y de los Grupos de Interés** solo los deben usar los funcionarios autorizados (razones propias del cargo), cuando se tiene la autorización del Cliente y se puede contactar solo para lo que el Cliente aprobó. Ejemplo:

- Ofrecimiento de nuevos productos.
- Campaña para evaluar servicio.
- Campañas informativas.
- Seguimiento / evaluación de los servicios prestados.

**Si se requiere enviar bases de datos que contengan información personal de los Clientes o de Grupos de Interés**, ya sea a otras áreas de la compañía o a terceros externos ¿cómo se debe hacer?

Para circular (mover) la información personal de Clientes, hay que hacerlo en las **condiciones de seguridad** establecidas por la Compañía, tales como:



**Correo seguro con contraseña** (goanywhere).



**Conexión segura.**



**Web.**



**Canal seguro** puesto a disposición por el tercero (plataformas digitales).





# ¿Qué se debe hacer cuando un Cliente manifiesta no ser más contactado?

Se debe solicitar al Cliente que lo reporte a:



La línea telefónica **#322** para llamadas desde celular.



La línea **018000 123 322** para llamadas desde fuera de Bogotá.



La línea **3122122** para llamadas desde Bogotá D.C.



Correoelectrónico:  
**contacto@segurosbolivar.com**