

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE EXCELSEGUROS

EXCELSEGUROS (en adelante, la “Entidad”), en atención a lo establecido por las disposiciones legales y reglamentarias y con el firme propósito de dar cumplimiento a la normativa respecto de la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y de todas aquellas actividades que constituyan tratamiento de datos personales, ha adoptado la siguiente política:

I. ANTECEDENTES

1. La Entidad es una agencia de seguros, de derecho privado, constituida como sociedad limitada. En desarrollo de su objeto social requiere de la obtención de información comercial, de servicios y eventualmente la proveniente de terceros países, según lo establecido en la Ley 1266 de 2008, e información personal distinta de la anterior, la cual se rige por lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.
2. En cumplimiento de las normas mencionadas, la Entidad ha recogido los postulados normativos aplicables con el fin de informar los derechos y deberes consagrados para los Titulares de la Información, y los deberes que asume la Entidad frente a estos, dada su doble condición de Responsable y Encargado del Tratamiento de datos personales.
3. La presente política incorpora, además, las definiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

II. DATOS DEL RESPONSABLE DE LA PROTECCIÓN DE DATOS

Razón Social: ExcelSeguros.
Domicilio Social: Bogotá D.C., Colombia
Sede Principal: Carrera 14 No. 93A – 30 Bogotá D.C., Colombia
Teléfono: 745-4095
Correo Electrónico: datos@excelseguros.co

III. PRINCIPIOS DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Son principios de la protección de datos personales los siguientes:

a) Principio de legalidad: El Tratamiento a que se refiere la ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen, modifiquen y/o complementen;

b) Principio de finalidad: El Tratamiento de la información contenida en las Bases de Datos custodiadas por la Entidad debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;

c) Principio de libertad: El Tratamiento de la información contenida en las Bases de Datos custodiadas por la Entidad sólo puede ejercerse cuando se cuente con el consentimiento,

previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

d) Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento por parte de la Entidad debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No serán objeto de Tratamiento de datos aquellos que sean parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;

e) Principio de transparencia: En el Tratamiento de la información contenida en las Bases de Datos la Entidad garantizará el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

f) Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento de la información se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los Datos Personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley. La Entidad garantiza que los Datos Personales, salvo la información pública, no estará disponible en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la ley;

g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la Ley, se manejará 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;

h) Principio de confidencialidad: 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, incluso después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de Datos Personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley y en los términos de esta.

i) Principio de Temporalidad: el periodo de conservación de los Datos Personales contenidos en las Bases de Datos la Entidad será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se ha recolectado, y/o mientras el Titular tenga obligaciones pendientes, responsabilidad directa o indirecta, por el tiempo adicional que exijan normas especiales o por los tiempos de prescripción.

IV. DEFINICIONES

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.

Aviso de Privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

Base de Datos: Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.

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

Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del Responsable del Tratamiento. En los eventos en que el Responsable no ejerza como Encargado de la Base de Datos, se identificará expresamente quién será el Encargado.

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.

Términos y Condiciones: marco general en el cual se establecen las condiciones para los participantes de actividades promocionales o afines.

Titular: Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento. Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

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 estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

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

V. DATOS ADMINISTRADOS

La ENTIDAD ha identificado las bases de datos que administra y así lo ha indicado en las Políticas de Tratamiento disponibles para su consulta en la página web corporativa <https://excelseguros.co>. La ENTIDAD, en desarrollo de su objeto social y para la correcta validación del estado de riesgo de los potenciales deudores, que a su vez serán asegurados, recolecta y administra información sobre su estado de salud, la recolección se hace con el diligenciamiento de los formularios al momento de suscribir las solicitudes de productos con el fin de entregar la información a la Compañía de Seguros escogida, la cual de conformidad con lo previsto en el Art. 5 de la citada Ley se considera de naturaleza sensible. LA ENTIDAD adicionalmente podrá almacenar los datos personales de los titulares en sus servidores

ubicados en el territorio nacional y en el exterior, garantizando en todo caso el cumplimiento de la Constitución y la ley.

VI. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

Para las actividades descritas en este documento, ExcelSeguros obtendrá la respectiva autorización del titular, por cualquier medio que permita garantizar su posterior consulta tales como documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, sitios web, suministrarse de manera verbal o telefónica. También podrá obtenerse a partir de conductas claras e inequívocas del Titular que permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el Tratamiento de su información.

No será necesaria la autorización del titular cuando la ley así lo disponga, cuando se trate de información solicitada por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, cuando se trate de datos de naturaleza pública, en casos de urgencia médica o sanitaria, cuando se trate de datos relacionados con el Registro civil de las personas y para fines históricos, estadísticos, o científicos cuando la ley así lo permita.

La autorización permanecerá vigente, hasta tanto sea revocada o hasta tanto se agoten las finalidades para las cuales fue concedida y podrá ser revocada en los eventos previstos en la Ley, y siempre y cuando no exista ningún tipo de relación con ExcelSeguros o no se encuentre vigente algún producto o servicio derivado de esta autorización, o cuando ExcelSeguros cese sus actividades comerciales.

ExcelSeguros deberá conservar prueba del cumplimiento de lo aquí previsto y entregar copia de esta, a solicitud del interesado.

VII. TRATAMIENTO

La ENTIDAD, actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, circula y suprime Datos Personales correspondientes a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores.

Con la suscripción de la autorización señalada anteriormente, el Titular de la información autoriza la ENTIDAD a:

a) Realizar consultas, solicitudes y reportes de toda la información de comportamiento crediticio ante cualquiera de los operadores de información financiera, en razón de las obligaciones contraídas o que se lleguen a contraer entre el Titular y la ENTIDAD. Así mismo, la ENTIDAD queda autorizada para obtener información sobre relaciones comerciales del Titular de la información con otras entidades y consultar sus reportes ante las centrales de información; para ello se autoriza de manera expresa, previa e irrevocable a la ENTIDAD a realizar ante cualquier operador de centrales de información, entre ellos Cifin o Datacrédito,

cualquier operación o tratamiento efectuado sobre la información y los datos entregados, tanto del Titular de la información, como de sus representantes o directivos, incluyendo la consulta, solicitud, suministro, reporte, procesamiento y divulgación de toda la información relacionada con el comportamiento crediticio del Titular de la información, el origen de las obligaciones a su cargo, cualquier novedad, modificación, extinción, cumplimiento o incumplimiento de obligaciones. La ENTIDAD queda autorizada para verificar el comportamiento del Titular de la Información en las relaciones establecidas con cualquier otra entidad, bien directamente ante tal entidad o bien a través de un operador de la información.

b) Recolectar, obtener, compilar, ofrecer, vender, intercambiar, enviar, divulgar, modificar, emplear, almacenar, procesar, transferir a cualquier título, y, en general, administrar información proveniente de: el Titular de la Información, del titular de los datos o sus legítimos representantes; de las fuentes de información con las que la ENTIDAD celebre convenios o contratos para el efecto; de los registros, documentos o publicaciones a los cuales haya tenido acceso la ENTIDAD; de otros bancos de datos o archivos de información cuyo objeto sea o no similar al de la ENTIDAD; de autoridades públicas, nacionales o internacionales, que administren o lleven registros del cumplimiento e incumplimiento de obligaciones fiscales, parafiscales, relacionadas con la prevención del blanqueo o lavado de activos o de la financiación del terrorismo y cualquier otra información de carácter público; de bases de información pública y, en general, de cualquier otra permitida por la normatividad aplicable;

c) La ENTIDAD debidamente autorizada por el Titular de la Información, podrá suministrar la información que reposa en sus bases de datos a las siguientes personas: a los titulares, a las personas debidamente autorizadas por éstos y a sus causahabientes; a los usuarios de la información, dentro de los parámetros de la ley, de los contratos o convenios suscritos por la ENTIDAD; a cualquier autoridad judicial o administrativa, previa orden judicial o administrativa; a las entidades públicas del poder ejecutivo, cuando el conocimiento de dicha información corresponda directamente al cumplimiento de alguna de sus funciones; a los órganos de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, fiscal, o administrativa, cuando la información sea necesaria para el desarrollo de una investigación en curso; a operadores de datos, de acuerdo con la normatividad vigente, y, en general a las demás personas autorizadas por la ley;

d) Para efectos de soportes operativos, de procesamiento de información o tecnológicos, la ENTIDAD queda expresamente autorizada, para compartir la información con empresas dedicadas a labores de “outsourcing” o prestación de servicios soportes para entidades financieras, dentro o fuera de Colombia, autorizando el Titular de la Información la divulgación, suministro y cesión de la información, para cuyo efectos la ENTIDAD podrá recolectar, obtener, compilar, ofrecer, vender, intercambiar, enviar, divulgar, modificar, emplear, almacenar, procesar, transferir a cualquier título y, en general, hacer todo lo que implica la administración de información para terceros, dentro o fuera de Colombia. Cuando se haga entrega o cesión de información a otros países se realizará con observancia de la

Constitución Política de Colombia, la ley, la jurisprudencia y las instrucciones de las autoridades colombianas en la materia.

e) Las anteriores autorizaciones se extienden a los causahabientes de la ENTIDAD en el evento de cesión o traspaso que haga este último;

VIII. FINALIDAD

Los Datos Personales recogidos y/o actualizados son objeto de Tratamiento por parte de la ENTIDAD con las siguientes finalidades, según su vínculo:

CLIENTES:

1. El desarrollo de su objeto social y de la relación contractual que nos vincula y/o nos pueda vincular, lo que conlleva el ejercicio de los derechos y obligaciones de las partes, dentro de los cuales se encuentran (sin que se pueda entender que sea de manera restrictiva), desarrollo de actividades de facturación por concepto de costos y/o gastos derivados de servicios o productos, generación de extractos, conservación y/o destrucción de información de acuerdo a lo establecido en la ley y políticas de ExcelSeguros, así como para dar cumplimiento a la Ley Colombiana o Extranjera y a las órdenes de autoridades judiciales o administrativas.

2. Para la administración y manejo de los productos y/o servicios prestados y/o comercializados por ExcelSeguros, de los que sea titular, usuario y/o beneficiario, o pueda llegar a serlo; la realización de las gestiones que resulten necesarias para fines precontractuales, contractuales, o post contractuales, de servicio al cliente, mercadeo y publicidad, realización de invitaciones a eventos, investigación, capacitación, encuestas, actualización, reporte, atención de solicitudes de cualquier naturaleza (peticiones, quejas, reclamos), para el manejo y/o perfeccionamiento de ofertas comerciales de carácter general y/o individual, el envío de información comercial sobre productos y/o servicios a través de los canales o medios dispuestos por ExcelSeguros para el efecto, así como el poder contactarme para tales efectos.

3. La adopción de medidas para la prevención de actividades ilícitas y/o por temas relacionados con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) de ExcelSeguros.

4. Que la presente autorización se hace extensiva a quien represente los derechos de ExcelSeguros, y/o a quien éste contrate para el ejercicio de estos y/o a quien ExcelSeguros ceda sus derechos, sus obligaciones o su posición contractual a cualquier título. Así mismo a los terceros con quien ExcelSegurost establezcan alianzas comerciales, con base en las cuales se ofrezcan productos y/o servicios que puedan resultar de mi interés.

COLABORADORES:

1. Consultar, verificar, solicitar, utilizar y procesar toda mi información personal, comercial, laboral y académica

2. Evaluar su idoneidad, atendiendo las características de la vacante que se requiera contratar.
3. Entregar los datos a terceros encargados de los procesos de selección y/o contratación.
4. Conservar los datos personales para eventuales futuros procesos de selección de personal por un tiempo no superior a un (1) año. Sin perjuicio de lo anterior, ExcelSeguros podrá suprimir información antes de término definido, si encuentra merito a ello bajo su autonomía privada.
5. Tratar datos de menores de edad con la finalidad de manejar estadísticas, para la realización de eventos con los hijos o menores reportados por los colaboradores.
6. Tratar los datos sensibles con la finalidad de llevar estadísticas sobre los servicios sociales ofrecidos como colaborador de ExcelSeguros, a través de los convenios especializados que para tal fin se designen.
7. Utilización de imágenes a fin de dar a conocer las actividades que ExcelSeguros realiza para el bienestar y capacitación de los colaboradores.

PROVEEDORES:

1. Verificar el cumplimiento de las políticas de la entidad en materia de selección y contratación de proveedores.
2. Verificar el adecuado cumplimiento de las obligaciones designadas.
3. Satisfacer los intereses legítimos derivados de la relación que se establezca o se proyecta establecer.
4. Administrar y operar el producto o servicio contratado con o a través de ExcelSeguros, lo cual comprende, entre otros aspectos, la atención de solicitudes de información, actividades de facturación, el manejo y registro contable de las operaciones que se desarrollen durante la vida del contrato, así como todas aquellas que se realicen para la terminación, cierre o liquidación del mismos;
5. Verificar el cumplimiento de los acuerdos y compromisos que he asumido en virtud de la relación o vínculo existente.
6. Verificar y confirmar mi identidad y contactarme.
7. Remitirme información comercial sobre los productos y/o servicios de ExcelSeguros en desarrollo de su objeto social a través de los canales que las mismas establezcan, tales como el canal telefónico (automatizado o no) y medios de comunicación electrónica (mensajes de datos, correo electrónico, redes sociales), y cualquier otro que en virtud de los avances en tecnología o comunicaciones exista.
8. Adoptar medidas tendientes a la prevención de actividades ilícitas.

9. Destruir toda la información y documentación aportada cuando a ello haya lugar, como por ejemplo cuando la relación contractual termine, todo ello conforme a la ley y a las políticas de ExcelSeguros.

10. Permitir el cumplimiento de los requerimientos mínimos de seguridad y calidad de la información que se maneja a través de canales e instrumentos para la realización de operaciones. Para esta finalidad en particular, autorizo la recolección, almacenamiento y uso de mis datos biométricos de manera facultativa y previamente informado en la elección de suministrarlos o no.

IX. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

Según las normas aplicables, les asiste a los titulares de datos personales los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la citada ley;
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley y a la Constitución;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

X. DEBERES DE LA ENTIDAD

La ENTIDAD, al tener la doble calidad de Responsable y Encargado del Tratamiento de los Datos Personales, tendrá los siguientes deberes:

1. Responsable del Tratamiento

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;

- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f) Actualizar la información, comunicando 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;
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley;
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley;
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- l) 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;
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- n) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

2. Encargado del Tratamiento

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley;

- d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley;
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
- g) Registrar en la base de datos el identificador "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley;
- h) 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;
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- k) 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;
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

XI. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS

1. Consultas

El Titular podrá consultar su información personal que repose en cualquier base de datos. La ENTIDAD deberá suministrar la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular, según sea solicitado.

El Titular podrá radicar su solicitud por cualquiera de los canales establecidos por la ENTIDAD. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término la ENTIDAD 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.

2. Reclamos

El Titular que considere que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes asignados a la ENTIDAD sobre el tratamiento de datos personales,

podrán presentar un reclamo ante la ENTIDAD el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a) El reclamo se formulará directamente a la ENTIDAD por cualquiera de los canales establecidos por la ENTIDAD. El reclamo deberá establecer 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.
- b) Si el reclamo resulta incompleto, 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, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- c) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- d) 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.

3. Queja ante autoridades

El Titular sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia Financiera de Colombia o ante la Superintendencia de Industria y Comercio, autoridad que sea competente conforme a las disposiciones legales, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante la ENTIDAD.

XII. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La ENTIDAD ha adoptado mecanismos y medidas que aseguran la integridad y confidencialidad de los datos personales, los cuales una vez incorporados en las bases de datos de la ENTIDAD no es posible su alteración, pérdida, uso fraudulento o acceso no autorizado.

XIII. CANALES DE COMUNICACIÓN

En caso de que el Titular de la información personal requiera tramitar una consulta o reclamación sobre la información personal podrá a su juicio contactar o utilizar los siguientes canales dispuestos por la ENTIDAD:

- a) Atención Personal:** Carrera 14 No. 93A – 30 Bogotá D.C., Colombia
- b) Atención Telefónica Bogotá:** 745-4095
- c) Radicación Física:** Carrera 14 No. 93A – 30 Bogotá D.C., Colombia
- d) Correo Electrónico:** datos@excelseguros.co

e) Correo Electrónico de Servicio al Cliente: servicioalcliente@excelseguros.co

f) Chat a través de la página web: <https://www.excelseguros.co>

XIV. PUBLICACIÓN Y VIGENCIA

La presente política será publicada para efectos de consulta en la página web de la ENTIDAD: <https://excelseguros.co> y rige a partir del momento de su publicación.

Cualquier modificación sobre la presente política será informada y publicada a través de la página web de la ENTIDAD.

Bogotá D.C., 25 de agosto de 2020