



**MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE FN WARRANTY S.A.S.
NIT. 901483557-0**

MAYO DE 2021



CONTENIDO

INTRODUCCION

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO II

AUTORIZACIÓN

CAPITULO III

TRATAMIENTO Y FINALIDAD

CAPITULO IV

DERECHOS Y DEBERES

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTOS

CAPÍTULO VI

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

CAPÍTULO VII

DISPOSICIONES FINALES



INTRODUCCIÓN

La ley 1581 de 2012 desarrolló “el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma¹”.

El derecho constitucional de habeas data, confiere a los colombianos “el derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellos en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y probadas”,² para garantizar este derecho el Gobierno Nacional expidió la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013 consagrando mecanismos que permiten el pleno ejercicio del derecho constitucional mencionado.

En acatamiento a lo establecido por la ley 1581 de 2012, FN WARRANTY S.A.S., en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales de sus clientes, usuarios, colaboradores, empleados, proveedores, terceros y otros interesados, tanto activos como inactivos, ha adoptado el presente manual interno de políticas y procedimientos, para garantizar que la recolección y tratamiento de datos personales no sensibles, se realice de conformidad con la legislación vigente.

¹ Artículo 1° ley 1581 de 2012

² Artículo 15 Constitución Política



CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- LEGISLACIÓN APLICABLE. - El presente Manual de Políticas y Procedimientos en Materia de Protección de Datos Personales fue elaborado teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 "Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012".

Artículo 2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN. - El presente Manual de Políticas y Procedimientos en Materia de Protección de Datos Personales se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que recolecte y maneje FN WARRANTY S.A.S.

Artículo 3.- BASES DE DATOS. - Las políticas y procedimientos y contenidos en el presente Manual, aplican a las bases de datos que maneja FN WARRANTY S.A.S., que serán registradas de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013, cuyo periodo de vigencia se contará desde la fecha de la autorización y hasta un término de 10 años.

Artículo 4.- OBJETO. - Por medio del presente Manual se da cumplimiento a lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes que le asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se encuentra el de 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 de los titulares de la información. Así mismo tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza FN WARRANTY S.A.S. a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data en el marco de lo establecido por la Ley.

Artículo 5.- DEFINICIONES. - Para efectos de dar aplicación a las reglas del presente manual y de conformidad con lo preceptuado en los artículos 3 y 5 de la Ley 1581 de 2013 y el Decreto 1377 de 2013, se entiende por:

- a) Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- b) Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- c) Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- d) 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;



e) 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;

f) Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;

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

h) 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.

i) Dato Privado: Es el dato que por su naturaleza íntima sólo es relevante para el titular.

j) 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.

k) Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por FN WARRANTY S.A.S. 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.

l) 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.

m) Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando FN WARRANTY S.A.S. 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.

n) 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 el Encargado por cuenta de FN WARRANTY S.A.S.

Artículo 6.- PRINCIPIOS. - FN WARRANTY S.A.S. guiará todas sus actuaciones relacionadas con el tratamiento de datos personales teniendo en cuenta los siguientes principios:



- a) Principio de finalidad: El Tratamiento de los datos recolectados por FN WARRANTY S.A.S. deben obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;
- b) Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse 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 esta, por mandato legal o judicial que releve el consentimiento;
- c) 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;
- d) Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de FN WARRANTY S.A.S., en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
- e) Principio de acceso y circulación restringida: Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles 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;
- f) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por FN WARRANTY S.A.S., 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;
- g) 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, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

CAPÍTULO II

AUTORIZACIÓN

Artículo 7.- AUTORIZACIÓN. - La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por FN WARRANTY S.A.S., requiere del consentimiento libre, previo, voluntario, expreso suficiente y debidamente informado del titular de aquellos.

FN WARRANTY S.A.S., en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares, garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

Artículo 8.- FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN. - La autorización puede darse verbalmente y/o constar en un documento físico, electrónico, en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo con el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren



sido capturados y almacenados en la base de datos. La autorización será emitida por FN WARRANTY S.A.S. y será puesta a disposición del titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2102.

Con el procedimiento de autorización consentida, se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho de que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos, como que tiene la opción de conocer cualquier alteración a los mismos y el uso específico que de ellos se ha dado. Lo anterior con el fin de que el titular tome decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal. La autorización es una declaración que informa al titular de los datos personales:

- a) Quién recopila (responsable o encargado).
- b) Qué recopila (datos que se recaban).
- c) Para qué recoge los datos (las finalidades del tratamiento).
- d) Cómo ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados.

Artículo 9.-PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN. - FN WARRANTY S.A.S., adoptará las medidas necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo la autorización del Titular, para el Tratamiento de los datos recolectados.

Artículo 10.- AVISO DE PRIVACIDAD. - El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se informa al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

Artículo 11.-Contenido mínimo del Aviso de Privacidad. - El Aviso de Privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:

- a. La plena identificación del responsable del tratamiento de los datos personales.
- b. El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- c. Los mecanismos generales que ha dispuesto FN WARRANTY S.A.S. para que el titular de la información acceda, conozca y consulte la política de tratamiento de la información adoptada por FN WARRANTY S.A.S.

FN WARRANTY S.A.S., conservará el modelo del aviso de privacidad que se transmitió a los titulares, mientras se lleve a cabo el tratamiento de datos personales y perduren las obligaciones que de este se deriven. Para el almacenamiento del modelo, FN WARRANTY S.A.S. podrá emplear medios físicos, informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología.



CAPÍTULO III

FINALIDAD CON LA QUE SE EFECTÚA LA RECOLECCION DE DATOS PERSONALES Y TRATAMIENTO DE LOS MISMOS

FN WARRANTY S.A.S. podrá hacer uso de los datos personales para:

- a) Ejecutar la relación contractual existente con sus clientes, proveedores y trabajadores, incluida el pago de obligaciones contractuales;
- b) Proveer los servicios y/o los productos requeridos por sus usuarios;
- c) Informar sobre nuevos productos o servicios y/o sobre cambios en los mismos;
- d) Evaluar la calidad del servicio;
- e) Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo;
- f) Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario, adelantados por COREWAY S.A.S y/o por terceras personas;
- g) Desarrollar el proceso de selección, evaluación, y vinculación laboral;
- h) Soportar procesos de auditoría interna o externa;
- i) Registrar la información de empleados y/o pensionados (activos e inactivos) en las bases de datos de COREWAY S.A.S;
- j) Los indicados en la autorización otorgada por el titular del dato o descritos en el aviso de privacidad respectivo, según sea el caso;
- h) Suministrar, compartir, enviar o entregar sus datos personales a empresas filiales, vinculadas, o subordinadas de FN WARRANTY S.A.S. ubicadas en Colombia o cualquier otro país en el evento que dichas compañías requieran la información para los fines aquí indicados.

Respecto de los datos (i) recolectados directamente en los puntos de seguridad, (ii) tomados de los documentos que suministran las personas al personal de seguridad y (iii) obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de COREWAY S.A.S, éstos se utilizarán para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de INTERSERVICIOS S.A.S y podrán ser utilizados como prueba en cualquier tipo de proceso.

Si un dato personal es proporcionado, dicha información será utilizada sólo para los propósitos aquí señalados, y por tanto, COREWAY S.A.S no procederá a vender, licenciar, transmitir, o divulgar la misma, salvo que: (i) exista autorización expresa para hacerlo; (ii) sea necesario para permitir a los contratistas o agentes prestar los servicios encomendados; (iii) sea necesario con el fin de proveer nuestros servicios y/o productos; (iv) sea necesario divulgarla a las entidades que prestan servicios de mercadeo en nombre de COREWAY S.A.S o a otras entidades con las cuales se tengan acuerdos de mercado conjunto; (v) la información tenga relación con una fusión, consolidación, adquisición, desinversión, u otro proceso de reestructuración de la sociedad; (vi) que sea requerido o permitido por la ley.



COREWAY S.A.S podrá subcontratar a terceros para el procesamiento de determinadas funciones o información. Cuando efectivamente se subcontrate con terceros el procesamiento de información personal o se proporcione información personal a terceros prestadores de servicios, COREWAY S.A.S advertirá a dichos terceros sobre la necesidad de proteger dicha información personal con medidas de seguridad apropiadas, se prohibirá el uso de la información para fines propios y solicitará que no se divulgue la información personal a otros.

CAPÍTULO IV

DERECHOS Y DEBERES

Artículo 12.- DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN. - De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a FN WARRANTY S.A.S.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a FN WARRANTY S.A.S., en su condición de responsable /encargado del Tratamiento.
- c) Ser informado por FN WARRANTY S.A.S., acerca de los usos o Tratamiento otorgado a los datos personales del Titular, previa consulta por parte de éste.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante FN WARRANTY S.A.S.
- 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.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Artículo 13.- LEGITIMACIÓN PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR. - Los derechos de los Titulares podrán ejercerse por las siguientes personas:

1. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o mandato.
4. Por estipulación a favor de otro o para otro.

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

Artículo 14.- DEBERES DE FN WARRANTY S.A.S. EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES. -FN WARRANTY S.A.S., tendrá presente en todo momento, que los datos personales son propiedad de los Titulares de la información y que solo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos solo para aquellas finalidades para las que se encuentra autorizado



debidamente, y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales. FN WARRANTY S.A.S. se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con el Tratamiento de datos personales:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas 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, esto es en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos;
- d) Tramitar consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012;
- e) Insertar en la base de datos la leyenda "Información en discusión judicial" una vez notificada por parte de la autoridad competente sobre los procesos judiciales relacionados con la calidad o detalles del dato personal;
- f) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- g) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- h) 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;
- i) Cumplir las instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

CAPITULO V

PROCEDIMIENTOS

Artículo 15.- DERECHO DE ACCESO. El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento. De esta manera, FN WARRANTY S.A.S. debe garantizar al titular su derecho de acceso en tres vías:

- a) La primera implica que el titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.
- b) La segunda, que el titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable.
- c) La tercera, supone el derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de FN WARRANTY S.A.S. de informar al titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.



Parágrafo: FN WARRANTY S.A.S. garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del titular o personalidad de su representante, se ponga a disposición de éste, de manera gratuita, el detalle de los datos personales a través de medios electrónicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite de plazo y deberá permitir al titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos en línea.

Artículo 16.- CONSULTAS. - De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, FN WARRANTY S.A.S. garantizará el derecho de consulta, suministrando a éstos, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales FN WARRANTY S.A.S. garantiza:

- a) Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- b) Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, los que deben ser informados en el aviso de privacidad.
- c) Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.

Parágrafo. - En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, 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 plazo.

Artículo 17.- Reclamos. De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, el Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar peticiones, quejas o reclamos en adelante PQR, ante FN WARRANTY S.A.S., el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El PQR lo deberá presentar el Titular o su representante, teniendo en cuenta lo señalado en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, en el o los formatos que para tal efecto propone el Responsable del Tratamiento de la Información. Si el PQR recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, con 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 requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción 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.



En caso de que quien reciba el PQR no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

2. Una vez recibido el PQR completo, se incluirá en la base de datos que mantiene FN WARRANTY S.A.S. una leyenda que diga "reclamo en trámite" 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.

3. 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 atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

Artículo 18.-IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR PETICIONES QUEJAS Y/O RECLAMOS -PQR- En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar a FN WARRANTY S.A.S. la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad.

Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrán ejercer por:

- a) El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- b) Su representante, previa acreditación de la representación.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

Parágrafo 1.- La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por FN WARRANTY S.A.S., señalados en el aviso de privacidad y contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
2. Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
3. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
4. Según el caso, otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

Parágrafo 2.- RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS. - FN WARRANTY S.A.S. tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:



En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

FN WARRANTY S.A.S. tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.

FN WARRANTY S.A.S. podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

Para estos efectos, FN WARRANTY S.A.S. podrá utilizar los servicios de atención o servicio al cliente que tiene en operación, siempre y cuando los plazos de respuesta no sean mayores a los señalados por el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Cada vez que FN WARRANTY S.A.S. ponga a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de sus derechos por parte de los titulares de información o modifique las existentes, lo informará a través de su página web.

Parágrafo 2. Supresión de datos. - El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a FN WARRANTY S.A.S. la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- a) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- c) Se haya superado el período necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por FN WARRANTY S.A.S. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto pudiendo el responsable negar el ejercicio del mismo cuando:

- a) El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b) La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, a investigación y persecución de delitos o a la actualización de sanciones administrativas.
- c) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, FN WARRANTY S.A.S. debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.



Artículo 19.- REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN. - Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal. Para ello, FN WARRANTY S.A.S., establecerá mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que FN WARRANTY S.A.S. deba dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamiento que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

Por lo anterior, será necesario que el titular al momento de elevar la solicitud de revocatoria de consentimiento a FN WARRANTY S.A.S. indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el titular no está conforme.

Habrán casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable por el cumplimiento de un contrato o por disposición legal no podrá ser revocado.

Los mecanismos o procedimientos que FN WARRANTY S.A.S. establezca para atender las solicitudes de revocatoria del consentimiento, no podrán exceder los plazos previstos para atender las reclamaciones conforme se señala en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

CAPITULO VI

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Artículo 20.- MEDIDAS DE SEGURIDAD. - En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, FN WARRANTY S.A.S. adoptará las medidas técnicas, tecnológicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Artículo 21.- IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD. - FN WARRANTY S.A.S. mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

El procedimiento deberá considerar, como mínimo, los siguientes aspectos:

a) Ámbito de aplicación del procedimiento con especificación detallada de los recursos protegidos.



- b) Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012.
- c) Funciones y obligaciones del personal.
- d) Estructura de las bases de datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
- e) Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- f) Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
- g) Controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad que se implemente.
- h) Medidas a adoptar cuando un soporte o documento vaya a ser transportado, desechado o reutilizado.
- i) El procedimiento deberá mantenerse actualizado en todo momento y deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización del mismo.
- j) El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales.

CAPÍTULO VII

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 22.- FN WARRANTY S.A.S. designa responsable de las **BASES DE DATOS** y para cumplir con la función de protección de datos personales, al área administrativa – gerencia. El área administrativa – gerencia dará trámite a las solicitudes de los Titulares para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012.

A nivel interno se han establecido procedimientos para la oportuna y eficaz atención de las consultas y reclamos.

Artículo 23. Vigencia. El presente manual rige a partir del 14 de Mayo de 2021.

DATOS GENERALES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

Dirección: CR 11 140 41 TO 5 AP 806, Bogotá D.C.

Tel: +57 310 817 4378

Correo electrónico: contacto@fnwarranty.com