

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ADOPTADA POR EL BANCO
SANTANDER COLOMBIA S.A.**

CONTENIDO

ANTECEDENTES	2
DATOS DEL RESPONSABLE DE LA PROTECCIÓN DE DATOS.....	2
DEFINICIONES.....	3
PRINCIPIOS DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	5
AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.....	6
FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS	8
DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES.....	15
DEBERES DEL BANCO.....	16
AUTORIZACIÓN A TERCEROS.....	18
PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS	20
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	21
CANALES DE COMUNICACIÓN.....	21
PUBLICACIÓN Y VIGENCIA.....	22

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ADOPTADA POR EL BANCO SANTANDER COLOMBIA S.A.

La Junta Directiva del **BANCO SANTANDERCOLOMBIA S.A.** (en adelante, el "Banco"), en atención a lo establecido por las disposiciones legales y reglamentarias y con el firme propósito de dar cumplimiento a la normativa en materia de protección y tratamiento de datos personales ha adoptado la siguiente política, teniendo en cuenta los siguientes:

ANTECEDENTES

1. El Banco es un establecimiento de crédito, constituido como sociedad anónima, vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia. En desarrollo de su objeto social requiere de la obtención de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y eventualmente la proveniente de terceros países, según lo establecido en la Ley 1266 de 2008 y en la Ley 2157 del 29 de octubre de 2021, 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, el Banco 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 el Banco 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.

DATOS DEL RESPONSABLE DE LA PROTECCIÓN DE DATOS

Razón Social:	Banco Santander Colombia S.A. Área
Responsable:	Área de Cumplimiento y Conducta.
Domicilio Social:	Bogotá D.C., Colombia
Sede Principal:	Calle 93 A No. 13 – 24. Piso 4. Oficina 401
Teléfono:	601 743 4222- 7434301
Correo Electrónico:	conceptoscumplimiento@santander.com.co

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ADOPTADA POR EL BANCO
SANTANDER COLOMBIA S.A.**

DEFINICIONES

El Banco pone de presente las siguientes definiciones para facilitar la interpretación de la presente política.

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular del dato para llevar a cabo el Tratamiento de su información personal.
- b) **Autorizado:** Persona autorizada por el titular de los datos personales para que efectúe cualquier tipo de trámite o solicitud ante el Banco. a cuenta de quien autoriza.
- c) **Base de Datos:** Todo conjunto organizado de datos de carácter personal, que permita el acceso a los datos con arreglo a criterios determinados, cualquiera que fuera la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y/o acceso.
- d) **Causahabiente:** persona que ha sucedido o sustituido a otra, el causante, por cualquier título jurídico en el derecho de otra. La sucesión o sustitución puede haberse producido por acto entre vivos o por causa de muerte.
- e) **Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para acceder a la información que repose en cualquier base de datos, bien sea que esté contenida en un registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.
- f) **Dato personal:** Cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- g) **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima solo es relevante para el Titular de la información. Son considerados como datos privados, entre otros, los libros de los comerciantes, datos contenidos en documentos privados, gustos o datos de contacto personales.
- h) **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.
- i) **Dato semiprivado:** Es el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su Titular, sino a cierto sector o grupo de

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ADOPTADA POR EL BANCO
SANTANDER COLOMBIA S.A.**

personas. Su acceso está sujeto a algún grado de restricción, como datos financieros o crediticios, académicos, laborales, etc.

- j) **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.
- k) **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, u órgano administrativo que, solo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta del Banco, como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio.
- l) **Persona identificable:** Toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, mediante cualquier información referida a su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social. Una persona natural no se considerará identificable si dicha identificación requiere plazos o actividades desproporcionadas.
- m) **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar, o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley.
- n) **Responsable de la gestión de la información:** Persona o personas a las que el Banco internamente les ha asignado formalmente la función de coordinar y controlar las consultas o reclamos que los titulares efectúen.
- o) **Responsable del Tratamiento:** El Banco, persona jurídica, privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- p) **Titular del dato:** Persona natural titular de los datos sobre los que el Banco realiza cualquier tipo de tratamiento.

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ADOPTADA POR EL BANCO
SANTANDER COLOMBIA S.A.**

PRINCIPIOS DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Son principios de la protección de datos personales los siguientes:

- a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;
- b) Principio de finalidad: El Tratamiento 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 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 mandato legal o judicial que releve el consentimiento;
- d) Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error. En este sentido, el titular cumple una función fundamental, pues se presume que la información es verídica cuando es él quien la proporciona bajo el principio de buena fe.
- e) Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse 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 se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 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 referida Ley;

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 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 presente Política, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ADOPTADA POR EL BANCO SANTANDER COLOMBIA S.A.

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, inclusive 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 la misma.

AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

De conformidad con la normativa aplicable, el Banco requiere la autorización previa, expresa e informada por parte del Titular de la información personal o los de su representado en los formatos establecidos por el Banco para tal efecto, en donde se establece el Tratamiento autorizado y la finalidad del mismo.

Así mismo, en El Banco cuando se trate de información que se relacione con los siguientes tipos de datos, se tendrán las siguientes consideraciones especiales:

a. Datos sensibles

- Para el tratamiento de datos sensibles, El Banco informará al titular de los datos lo siguiente:
- Para el tratamiento de este tipo de información el titular no está obligado a dar su autorización o consentimiento.
- Se informará de forma explícita y previa qué tipo de datos sensibles serán solicitados.
- Se comunicará el tratamiento y la finalidad que se le dará a los datos sensibles.
- La autorización de los datos sensibles será previa, expresa y clara.

b. Datos de menores de edad.

El Banco se asegurará que el tratamiento de este tipo de datos se realice de conformidad con los derechos de los menores de edad. En este sentido, se protegerá su carácter especial y velará por el respeto de sus derechos fundamentales, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 5, 6 y 7 de la Ley 1581 de 2012, y en los artículos 6 y 12 del Decreto 1377 de 2013, y demás normas que los modifiquen o adicionen.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ADOPTADA POR EL BANCO SANTANDER COLOMBIA S.A.

Para efectos de cumplir lo anterior, El Banco actuará de conformidad con lo siguiente:

- Se solicitará autorización del representante legal del menor de edad previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto, a efectos de realizar el tratamiento de sus datos personales.
- Se informará el carácter facultativo de responder preguntas acerca de los datos de los menores de edad.
- Se informará de forma explícita y previa cuáles son los datos objeto de tratamiento y la finalidad de este.

c. Datos sujetos a reserva bancaria, financiera y comercial.

El Banco podrá tratar directamente o a través de sus filiales, subordinadas, matrices, vinculadas, corresponsales, aliados estratégicos, proveedores, encargados del tratamiento y terceros autorizados, nacionales o extranjeros información amparada por reserva bancaria, financiera y comercial para la ejecución de actividades relacionadas con la originación, contratación, administración, seguimiento, monitoreo y terminación de productos y servicios financieros; la realización de procesos de debida diligencia y conocimiento del cliente (KYC), debida diligencia intensificada, monitoreo transaccional y detección de operaciones inusuales o sospechosas; la gestión integral de riesgos; la prevención del fraude interno y externo; el cumplimiento de obligaciones derivadas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, las instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, las normas sobre prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo, protección al consumidor financiero, seguridad de la información, ciberseguridad, protección de datos personales y demás disposiciones aplicables; así como para la atención de requerimientos de autoridades competentes, el desarrollo de actividades de auditoría, control interno, investigaciones corporativas, consolidación de información a nivel de grupo empresarial y la ejecución de procesos de analítica avanzada e inteligencia artificial con fines de gestión de riesgos, eficiencia operativa y mejora de productos y servicios, dentro de los límites establecidos por la ley.

El Banco informa a todos sus grupos de interés que, de conformidad con el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, la autorización del titular no será necesaria cuando se trate de: (1) información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, (2) datos de naturaleza pública, (3) casos de urgencia médica o sanitaria, (4) tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos, y (5) datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ADOPTADA POR EL BANCO
SANTANDER COLOMBIA S.A.**

FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

El Banco utilizará los datos para las siguientes finalidades atendiendo los siguientes grupos de interés:

- a. Clientes y potenciales clientes

El Banco podrá utilizar los datos de clientes y potenciales clientes para las siguientes finalidades:

- Consultar, verificar, solicitar, reportar, actualizar y divulgar información financiera, crediticia, comercial y de servicios ante operadores de información, centrales de riesgo y demás entidades legalmente autorizadas.
- Evaluar la capacidad financiera, solvencia, perfil de riesgo y comportamiento crediticio de los titulares para la vinculación, otorgamiento, administración, modificación, renovación o terminación de productos y servicios financieros.
- Obtener información sobre las relaciones comerciales, financieras o crediticias que el titular mantenga con otras entidades financieras o comerciales, directamente o a través de operadores de información autorizados.
- Consultar y analizar información relacionada con aportes al Sistema de Protección Social, incluyendo información proveniente de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA), cuando resulte necesaria para análisis crediticios, gestión de riesgos y cumplimiento de obligaciones legales o regulatorias.
- Administrar, actualizar y conservar información obtenida del titular, de fuentes públicas, privadas o de terceros autorizados por la ley, así como de registros, bases de datos, autoridades y demás fuentes legalmente habilitadas.
- Realizar procesos de conocimiento del cliente (KYC), debida diligencia, debida diligencia intensificada, validación de información y verificación de antecedentes.
- Consultar, verificar y analizar información relacionada con el cumplimiento de obligaciones legales, fiscales, parafiscales, regulatorias, de prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo, proliferación de armas de destrucción masiva, fraude, corrupción, soborno y demás riesgos asociados al cumplimiento normativo.
- Gestionar, administrar, almacenar, organizar, actualizar, cruzar y analizar información proveniente de diferentes fuentes para el desarrollo de actividades comerciales, contractuales, operativas, analíticas y de gestión de riesgos.
- Compartir, transmitir o suministrar información a autoridades judiciales, administrativas, regulatorias, organismos de supervisión, órganos de control y demás terceros autorizados por la ley, cuando resulte procedente o exista obligación legal.
- Compartir información con operadores de información, proveedores, aliados estratégicos, encargados del tratamiento y demás terceros autorizados para el cumplimiento de las finalidades previstas en la presente Política.

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ADOPTADA POR EL BANCO
SANTANDER COLOMBIA S.A.**

- Transmitir y transferir datos personales a entidades del Grupo Santander, filiales, subordinadas, matrices, proveedores, aliados estratégicos y terceros ubicados en Colombia o en el exterior, para el desarrollo de actividades operativas, tecnológicas, administrativas, comerciales, de soporte, auditoría, control interno, gestión de riesgos y cumplimiento normativo.
- Realizar transferencias internacionales de datos personales de conformidad con la legislación aplicable y las garantías establecidas para la protección de los datos personales.
- Desarrollar actividades de mercadeo, publicidad, prospección comercial, inteligencia de negocios, segmentación, perfilamiento, analítica de datos, ofrecimiento de productos y servicios, programas de fidelización, estudios de mercado y medición de satisfacción.
- Compartir información con las entidades que conforman el Grupo Santander para el diseño, promoción y comercialización de productos, servicios, beneficios, campañas y soluciones financieras o complementarias.
- Contactar al titular a través de canales físicos, electrónicos, digitales, telefónicos o cualquier otro medio autorizado para remitir información comercial, contractual, transaccional, promocional o de servicio.
- Recolectar y tratar datos biométricos y demás datos sensibles autorizados por el titular para validar su identidad, autenticar operaciones, habilitar mecanismos de acceso seguro, prevenir fraudes, fortalecer la seguridad de los productos y servicios y gestionar riesgos asociados a la relación contractual.
- Implementar controles de seguridad física y lógica, monitoreo transaccional, detección de actividades inusuales o sospechosas, prevención del fraude y protección de los activos, sistemas, clientes y usuarios del Banco.
- Cumplir obligaciones legales, regulatorias, contractuales y requerimientos de autoridades nacionales o extranjeras competentes.

b. Empleados, ex empleados, practicantes, aprendices y candidatos

El Banco podrá tratar los datos personales de empleados, ex empleados, practicantes, aprendices y demás personas vinculadas a procesos de formación o relaciones laborales para las siguientes finalidades:

- Gestionar procesos de selección, reclutamiento, vinculación, contratación, evaluación y desvinculación laboral.
- Verificar la información suministrada por los candidatos, incluyendo referencias laborales, académicas, profesionales, disciplinarias, financieras y de antecedentes, en los casos autorizados por la ley.
- Realizar estudios de seguridad, validaciones de identidad, verificaciones de antecedentes y procedimientos de debida diligencia conforme a las políticas internas y a la normatividad

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ADOPTADA POR EL BANCO
SANTANDER COLOMBIA S.A.**

aplicable.

- Administrar y mantener actualizada la información laboral, contractual, personal, académica, profesional y de contacto de los titulares.
- Gestionar la ejecución, desarrollo y terminación de contratos de trabajo, aprendizaje, práctica o cualquier otra modalidad de vinculación.
- Administrar el pago de salarios, honorarios, prestaciones sociales, beneficios, bonificaciones, incentivos, viáticos, gastos de viaje, auxilios y demás conceptos derivados de la relación laboral o contractual.
- Gestionar afiliaciones, novedades y reportes ante entidades del Sistema de Seguridad Social Integral, cajas de compensación familiar, administradoras de riesgos laborales y demás entidades legalmente autorizadas.
- Cumplir obligaciones laborales, tributarias, contables, de seguridad social, regulatorias y demás obligaciones legales aplicables.
- Gestionar procesos de administración del talento humano, desarrollo organizacional, formación, capacitación, certificación, evaluación de desempeño, planes de carrera, sucesión y bienestar laboral.
- Administrar programas de beneficios corporativos, reconocimientos, actividades de bienestar, salud ocupacional, seguridad y salud en el trabajo y demás iniciativas dirigidas a los colaboradores.
- Gestionar procesos disciplinarios, investigaciones internas, denuncias, conflictos de interés, cumplimiento normativo y demás actuaciones relacionadas con el régimen laboral o reglamentario aplicable.
- Evaluar, monitorear y gestionar riesgos laborales, operacionales, de cumplimiento, fraude, corrupción, soborno, lavado de activos, financiación del terrorismo, seguridad de la información, ciberseguridad y demás riesgos asociados a la relación laboral o contractual.
- Gestionar y controlar el acceso físico y lógico a instalaciones, oficinas, sistemas de información, plataformas tecnológicas, aplicaciones, redes corporativas y demás activos del Banco.
- Implementar medidas de seguridad física y tecnológica, incluyendo sistemas de videovigilancia, monitoreo de accesos, registros de ingreso y salida, controles de autenticación y mecanismos biométricos cuando corresponda.
- Administrar herramientas tecnológicas, cuentas de usuario, correos electrónicos corporativos, dispositivos, licencias y demás recursos asignados para el desarrollo de las funciones laborales o formativas.
- Realizar auditorías internas, actividades de control, monitoreo, supervisión y verificación del cumplimiento de políticas corporativas, procedimientos internos y obligaciones legales.
- Atender requerimientos de autoridades judiciales, administrativas, regulatorias, organismos de control y entidades de supervisión nacionales o internacionales.
- Gestionar procesos de movilidad nacional e internacional, asignaciones temporales, reubicaciones y demás actividades relacionadas con la administración global del talento

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ADOPTADA POR EL BANCO
SANTANDER COLOMBIA S.A.**

humano.

- Compartir, transmitir o transferir información con entidades del Grupo Santander, proveedores, encargados del tratamiento, aliados estratégicos y terceros autorizados, cuando resulte necesario para la gestión de la relación laboral, contractual o formativa.
- Conservar la información laboral, contractual y documental durante los términos exigidos por la ley y las políticas internas de retención documental.
- Expedir certificaciones laborales, constancias, referencias, documentos históricos y atender solicitudes relacionadas con la relación laboral o contractual vigente o terminada.
- Gestionar la defensa de los intereses del Banco en procesos judiciales, administrativos, disciplinarios, arbitrales o de cualquier otra naturaleza.
- Realizar análisis estadísticos, reportes gerenciales, estudios organizacionales y actividades de planeación estratégica, utilizando medidas de seguridad y confidencialidad apropiadas.
- Contactar a los titulares mediante canales físicos, electrónicos, telefónicos o digitales para asuntos relacionados con la relación laboral, contractual, formativa o el cumplimiento de obligaciones legales.
- Gestionar la participación en actividades institucionales, programas de formación, eventos corporativos, campañas internas y comunicaciones organizacionales.
- Tratar datos biométricos y demás datos sensibles autorizados por el titular para fines de identificación, autenticación, control de acceso, seguridad física y lógica, prevención del fraude, cumplimiento normativo y protección de los activos e instalaciones del Banco.
- Gestionar información relacionada con condiciones de salud cuando resulte necesaria para el cumplimiento de obligaciones laborales, de seguridad y salud en el trabajo, atención de emergencias, gestión de incapacidades, programas de bienestar o cualquier otra finalidad autorizada por la ley.
- Mantener información de ex empleados para la atención de requerimientos legales, regulatorios, judiciales, pensionales, de seguridad social, certificaciones laborales y demás obligaciones derivadas o posteriores a la terminación de la relación laboral.

c. Proveedores, contratistas, subcontratistas, consultores y prestadores de servicios

El Banco podrá tratar los datos personales de proveedores, contratistas, subcontratistas, consultores, prestadores de servicios, sus representantes legales, accionistas, beneficiarios finales, empleados, colaboradores y demás personas vinculadas a éstos para las siguientes finalidades:

- Gestionar procesos de identificación, inscripción, vinculación, selección, homologación, evaluación, contratación, renovación y terminación de relaciones comerciales o contractuales.
- Verificar la identidad, capacidad legal, experiencia, idoneidad, solvencia financiera, reputación, antecedentes y demás requisitos necesarios para la contratación o permanencia como proveedor.

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ADOPTADA POR EL BANCO
SANTANDER COLOMBIA S.A.**

- Realizar procesos de conocimiento de terceros, debida diligencia, debida diligencia intensificada y evaluación de riesgos asociados a la contratación de bienes y servicios.
- Consultar, validar y actualizar información proveniente de fuentes públicas o privadas legalmente autorizadas, listas restrictivas, listas de sanciones, registros públicos y demás fuentes de información relevantes para la gestión de riesgos.
- Verificar el cumplimiento de obligaciones legales, regulatorias, fiscales, tributarias, laborales, parafiscales, ambientales, de seguridad social y demás obligaciones aplicables.
- Gestionar la celebración, ejecución, seguimiento, supervisión, modificación, renovación y terminación de contratos y órdenes de compra o servicios.
- Administrar la documentación contractual, legal, financiera, técnica y operativa requerida para la relación comercial o contractual.
- Gestionar procesos de facturación, cuentas por pagar, pagos, reembolsos, compensaciones, conciliaciones y demás actividades financieras derivadas de la relación contractual.
- Realizar evaluaciones periódicas de desempeño, calidad, niveles de servicio, cumplimiento contractual y gestión de proveedores.
- Administrar procesos de abastecimiento, compras, adquisiciones, contratación y gestión de terceros.
- Gestionar procesos de auditoría, supervisión, monitoreo, control interno y verificación del cumplimiento de obligaciones contractuales y regulatorias.
- Evaluar, monitorear y gestionar riesgos asociados a terceros, incluyendo riesgos operacionales, de cumplimiento, reputacionales, financieros, tecnológicos, de ciberseguridad, continuidad de negocio, fraude, corrupción, soborno, lavado de activos, financiación del terrorismo y demás riesgos aplicables.
- Cumplir obligaciones derivadas de normas sobre prevención del lavado de activos, financiación del terrorismo, proliferación de armas de destrucción masiva, corrupción, soborno, transparencia empresarial y demás obligaciones de cumplimiento normativo.
- Gestionar investigaciones internas, reportes, denuncias, conflictos de interés, eventos de fraude y demás actividades relacionadas con programas de cumplimiento y ética corporativa.
- Permitir el acceso físico o lógico a instalaciones, sistemas de información, aplicaciones, plataformas tecnológicas y demás recursos corporativos cuando resulte necesario para la ejecución de la relación contractual.
- Implementar medidas de seguridad física y tecnológica, incluyendo controles de acceso, videovigilancia, monitoreo de actividades y mecanismos de autenticación.
- Gestionar la seguridad de la información, la protección de activos corporativos y la continuidad de las operaciones.
- Compartir, transmitir o transferir información a entidades del Grupo Santander, filiales, matrices, subordinadas, aliados estratégicos, auditores, asesores, proveedores tecnológicos y demás terceros autorizados cuando resulte necesario para el desarrollo de las finalidades descritas.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ADOPTADA POR EL BANCO SANTANDER COLOMBIA S.A.

- Realizar transmisiones y transferencias nacionales o internacionales de datos personales de conformidad con la legislación aplicable y las garantías de protección de datos correspondientes.
- Atender requerimientos de autoridades judiciales, administrativas, regulatorias, organismos de supervisión y demás entidades competentes.
- Gestionar procesos judiciales, arbitrales, administrativos, sancionatorios o de cualquier otra naturaleza relacionados con la relación contractual o comercial.
- Elaborar reportes corporativos, indicadores de gestión, análisis estadísticos, estudios de mercado y actividades de planeación estratégica.
- Contactar a los titulares mediante canales físicos, electrónicos, telefónicos o digitales para asuntos relacionados con la relación comercial, contractual, operativa o regulatoria.
- Conservar información contractual, financiera, contable y documental durante los términos exigidos por la ley, la regulación aplicable y las políticas de retención documental del Banco.
- Gestionar la defensa de los intereses del Banco y el ejercicio de sus derechos en cualquier actuación administrativa, judicial o contractual.
- Tratar datos biométricos y demás datos sensibles autorizados por el titular cuando sean necesarios para procesos de identificación, autenticación, control de acceso, seguridad física y lógica o cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.

d. Miembros de Junta Directiva y Accionistas

El Banco podrá tratar los datos personales de accionistas y miembros de Junta Directiva, candidatos a dichos órganos las siguientes finalidades:

- Gestionar la vinculación, permanencia, retiro, elección, designación, reelección y sucesión de miembros de Junta Directiva, integrantes de comités y demás órganos de gobierno corporativo.
- Verificar la identidad, capacidad legal, experiencia, trayectoria profesional, honorabilidad, idoneidad, reputación y cumplimiento de los requisitos legales, estatutarios y regulatorios aplicables.
- Gestionar procesos de evaluación de idoneidad, conflictos de interés, incompatibilidades, inhabilidades e independencia requeridos por la normatividad aplicable y las políticas corporativas.
- Administrar y mantener actualizada la información societaria, corporativa, financiera y de contacto de accionistas, inversionistas y miembros de órganos de gobierno.
- Gestionar el registro y control de la composición accionaria, participaciones, inversiones y demás derechos corporativos.
- Convocar, organizar, administrar y documentar reuniones de Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva, comités y demás órganos corporativos.
- Elaborar, custodiar y conservar actas, certificaciones, registros, soportes documentales y

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ADOPTADA POR EL BANCO
SANTANDER COLOMBIA S.A.**

demás información relacionada con las actividades de gobierno corporativo.

- Gestionar el ejercicio de derechos políticos, económicos y de información de los accionistas e inversionistas.
- Administrar el pago de dividendos, rendimientos, compensaciones, honorarios y demás conceptos asociados a la calidad de accionista, inversionista o miembro de órganos de gobierno.
- Gestionar procesos de comunicación corporativa, relacionamiento institucional y atención de solicitudes de accionistas, inversionistas y administradores.
- Cumplir obligaciones legales, societarias, tributarias, contables, regulatorias y de gobierno corporativo.
- Atender requerimientos de autoridades judiciales, administrativas, regulatorias, organismos de supervisión y demás entidades competentes.
- Realizar procesos de conocimiento de accionistas, inversionistas y administradores, incluyendo actividades de debida diligencia y monitoreo de riesgos.
- Consultar, verificar y actualizar información proveniente de fuentes públicas o privadas legalmente autorizadas para validar antecedentes, reputación, cumplimiento normativo y demás aspectos relevantes para la gestión de riesgos.
- Gestionar actividades de prevención del lavado de activos, financiación del terrorismo, proliferación de armas de destrucción masiva, fraude, corrupción, soborno, conflictos de interés y demás riesgos de cumplimiento.
- Identificar y verificar la condición de Persona Expuesta Políticamente (PEP), beneficiario final, administrador o persona vinculada, cuando resulte aplicable.
- Realizar auditorías, actividades de control interno, revisiones de cumplimiento, investigaciones corporativas y monitoreo del cumplimiento de obligaciones legales, regulatorias y estatutarias.
- Gestionar procesos de evaluación de desempeño, capacitación, inducción y fortalecimiento de competencias de miembros de Junta Directiva y órganos de gobierno.
- Administrar el acceso a instalaciones, plataformas tecnológicas, portales corporativos y herramientas destinadas al ejercicio de funciones de dirección y supervisión.
- Implementar medidas de seguridad física y lógica, incluyendo controles de acceso, autenticación y monitoreo de actividades relacionadas con el ejercicio de funciones corporativas.
- Compartir, transmitir o transferir información a entidades del Grupo Santander, autoridades competentes, auditores, asesores externos, proveedores especializados y demás terceros autorizados cuando resulte necesario para el cumplimiento de las finalidades descritas.
- Realizar transmisiones y transferencias nacionales o internacionales de datos personales de conformidad con la legislación aplicable y las garantías correspondientes para la protección de los datos personales.
- Gestionar procesos judiciales, administrativos, arbitrales o regulatorios en los que resulte necesaria la información relacionada con accionistas, inversionistas o miembros de órganos

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ADOPTADA POR EL BANCO SANTANDER COLOMBIA S.A.

de gobierno.

- Elaborar informes regulatorios, corporativos, financieros, estadísticos y de sostenibilidad que requieran información relacionada con la estructura de propiedad, administración y gobierno corporativo de la entidad.
- Conservar la información durante los plazos establecidos por la ley, la regulación financiera, las normas societarias y las políticas internas de retención documental.

e. Acceso a las oficinas del Banco

El banco tratara información de todos los titulares que ingresen a sus oficinas para las siguientes finalidades:

- a) Contar con información de cada uno de los empleados, del personal Outsourcing que labora al servicio de El Banco y de los visitantes que ingresen al edificio QBO o demás instalaciones de la organización.
- b) Controlar e identificar el acceso a las sedes administrativas.
- c) Mantener la seguridad y control de accesos a los edificios y otras instalaciones.

El Banco les informa a todos los titulares que los datos recolectados directamente en los puntos de seguridad del edificio QBO y otras instalaciones, que sean suministrados en documentos del personal de seguridad, y los datos obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de El Banco, se utilizan con fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones.

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 Ley 1581 de 2012;
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales;
- d) 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

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ADOPTADA POR EL BANCO
SANTANDER COLOMBIA S.A.**

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 1581 de 2012 y a la Constitución;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

DEBERES DEL BANCO

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

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 1581 de 2012, 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;

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ADOPTADA POR EL BANCO
SANTANDER COLOMBIA S.A.**

- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012;
- 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 1581 de 2012;
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 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 al Titular de la información acerca de la existencia del Aviso de Privacidad, el cual está disponible en la página web del Banco www.santander.com.co.
- o) 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.
- p) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

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 1581 de 2012;
- d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ADOPTADA POR EL BANCO
SANTANDER COLOMBIA S.A.**

- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012;
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
- g) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la Ley 1581 de 2012;
- 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.

AUTORIZACIÓN A TERCEROS

El Titular deberá entregar a el Banco por los medios dispuestos por éste la debida autorización en la cual faculte a un tercero para que consulte, actualice o rectifique su información. Este requisito tiene el único fin de proteger y restringir el acceso de la información a terceros no autorizados.

En caso de que la solicitud de información involucre información de un menor de edad, o que sea el menor de edad quien eleve o presente la solicitud, el Banco dará trámite a la misma informando al mayor de edad (padres, representantes o tutores del menor de edad), quien(es) deberá(n) autorizar el trámite y la entrega de la información

Esta autorización, deberá contener como mínimo lo siguiente:

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ADOPTADA POR EL BANCO SANTANDER COLOMBIA S.A.

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

Solicitud de Supresión

Cuando se trate de una solicitud de supresión se deberá, además, determinar si esta procede o no. La solicitud de supresión procederá cuando la eliminación no obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas. En ningún caso el Titular de los datos podrá revocar la autorización y solicitar la supresión de los datos, cuando exista un deber legal o contractual que le imponga al Banco la obligación de conservarlos en la base de datos.

En caso de proceder la solicitud de supresión y eliminación de datos personales, teniendo en cuenta que no hay un deber legal ni contractual que limite la posibilidad del titular de elevar dicha solicitud, el encargado de las bases de datos y los empleados del Banco encargados, deberán eliminar los datos personales desde su raíz. Se asegurarán de que no queden archivos ocultos, espejo, o cualquier otro dato en el sistema que haga referencia a los datos personales.

El término máximo para atender la solicitud de supresión 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.

Vigencia de las bases de datos

Las bases de datos que almacenen información de Titulares que posean relaciones contractuales o deban permanecer por virtud de ley se mantendrán vigentes hasta que finalice la necesidad del Tratamiento.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ADOPTADA POR EL BANCO SANTANDER COLOMBIA S.A.

Lo anterior sin perjuicio del ejercicio de los derechos de supresión que le asisten al Titular, con las salvedades que el capítulo anterior indica.

PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS

Consultas

El Titular podrá consultar su información personal que repose en cualquier base de datos. El Banco 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 el Banco. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, el Banco 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.

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 al Banco sobre el tratamiento de datos personales, podrán presentar un reclamo ante el Banco el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a) El reclamo se formulará directamente al Banco por cualquiera de los canales establecidos por el Banco. 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 del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ADOPTADA POR EL BANCO SANTANDER COLOMBIA S.A.

- 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.

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 el Banco.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El Banco 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 del Banco no es posible su alteración, pérdida, uso fraudulento o acceso no autorización.

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 el Banco:

- a) Atención Personal: a través de cada uno de los Gerentes de Cuenta que atiende al Titular.
- b) Atención Telefónica: 601 743 4222
- c) Radicación Física: Calle 93 A No. 13 – 24. Piso 4. Oficina 401. Bogotá D.C., Colombia
- d) Correo Electrónico: conceptoscumplimiento@santander.com.co

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ADOPTADA POR EL BANCO
SANTANDER COLOMBIA S.A.**

PUBLICACIÓN Y VIGENCIA

La presente política será publicada para efectos de consulta en la página web del Banco:
www.santander.com.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 del Banco.

Bogotá D.C., Junio 24 de 2026