

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL (HABEAS DATA)

### 1. GENERALIDADES

De acuerdo con la definición establecida en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, incorporador en el decreto único 1074 del 2015, el dato personal es "cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables", como el nombre, la edad, el sexo, el estado civil, el domicilio, entre otros.

Estos datos pueden almacenarse en cualquier soporte físico o electrónico y ser tratados de forma manual o automatizada.

La Ley 1266 de 2008, reglamentada por Decreto 1081 de 2015, define los siguientes tipos de datos de carácter personal:

- a) **Dato privado:** "Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular".
- b) **Dato semiprivado:** "Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crédito de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV" de la Ley 1266.
- c) **Dato público:** "Es el dato calificado como tal según los mandatos de la Ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados", de conformidad con la Ley 1266 de 2008. "Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas".  
Adicionalmente, la Ley 1581 de 2012 establece las siguientes categorías especiales de datos personales:
- d) **Datos sensibles:** Son "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".

La Ley 1581 de 2012 prohíbe el tratamiento de datos sensibles con excepción de los siguientes casos: (i) cuando el Titular otorga su consentimiento, (ii) el Tratamiento es necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado, (iii) el tratamiento es efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su

finalidad, en estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular (iv) el Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial, y (v) el Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica, en este último caso deben adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

- e) **Datos personales de los niños, niñas y adolescentes:** El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y/o requisitos: -Que respondan y respeten el interés superior de los niños, niñas y adolescentes. -Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales. Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal de los niños, niñas o adolescentes otorgará la autorización, 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.

También la ley define los siguientes roles:

- a) **Responsable de 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 y los medios empleados para el efecto”.* Fidelity Marketing, de acuerdo con la ley es Responsable de Tratamiento de datos personales contenidos en sus bases de datos,
- b) **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”.* Fidelity Marketing podrá realizar el tratamiento de datos personales a través de Encargados o delegados por sus terceros para el manejo de programas de Fidelización.

Adicionalmente, para este documento se incluyen los siguientes roles.

- c) **Administrador de base de datos personales:** Colaborador o Encargado que tiene a cargo y realiza tratamiento a una o más bases de datos que tiene información personal.
- d) **Gestor:** La Gerencia de IT llevará el control del registro de las bases de datos con información personal que hay en Fidelity Marketing y apoyará el ingreso de la información en el Registro Nacional de Base de Datos.
- e) **Garante:** Head de Procesos, coordinará y tramitará la atención y respuesta de las peticiones, quejas y reclamos relacionados con la ley de protección de datos personales que los titulares realicen a la Superintendencia.

## 1.1 DISPOSICIONES GENERALES ESTABLECIDAS EN LA LEY 1581 DE 2012 PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Ley 1581 de 2012 y demás normas que traten y regulen esta materia desarrollan el derecho constitucional a conocer, actualizar y rectificar la información recogida en bases de datos y los demás derechos, libertades y garantías a que se refieren los artículos 15 y 20 de la Constitución (derecho a la intimidad y derecho a la información, respectivamente).

La citada ley se aplica a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por parte de entidades públicas o privadas.

Considerando el modo de conservación de una base de datos, se puede distinguir entre bases de datos automatizadas y bases de datos manuales o archivos.

Las bases de datos automatizadas son aquellas que se almacenan y administran con la ayuda de herramientas informáticas.

Las bases de datos manuales o archivos son aquellas cuya información se encuentra organizada y almacenada de manera física, como las fichas de pedidos a proveedores que contengan información personal relativa al proveedor, como nombre, identificación, números de teléfono, correo electrónico, etc.

La ley exceptúa del régimen de protección (i) los archivos y las bases de datos pertenecientes al ámbito personal o doméstico; (ii) los que tienen por finalidad la seguridad y la defensa nacionales, la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, (iii) los que tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia, (iv) los de información periodística y otros contenidos editoriales, (v) los regulados por la Ley 1266 de 2008 (información financiera y crediticia, comercial, de servicios y proveniente de terceros países) y (vi) los regulados por la Ley 79 de 1993 (sobre censos de población y vivienda).

## 1.2 DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

El responsable del Tratamiento ha sido definido por la Ley 1581 de 2012 como la 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.

La Superintendencia de Industria y Comercio es la autoridad de protección de datos personales y Fidelity Marketing tiene la calidad de responsable del Tratamiento frente a las bases de datos creadas o recibidas en calidad Encargado.

Son deberes de los responsables del Tratamiento y, por consiguiente, de Fidelity Marketing los establecidos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012:

- 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 citada 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 éste 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 citada 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 citada ley.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la citada 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".

### 1.3 DERECHOS DE LOS TITULARES

La Ley 1581 de 2012 en su artículo 8, establece que los Titulares de los datos personales tendrán 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 citada 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. La revocatoria procederá siempre y cuando no exista la obligación legal o contractual de conservar el dato personal.

- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Adicionalmente, el Decreto reglamentario 1377 de 2013 en su artículo 8 define que los responsables deberán conservar prueba de la autorización otorgada por los Titulares de datos personales para el Tratamiento de los mismos.

## 2. POLÍTICAS

Se establecen las siguientes directrices generales:

**Primero:** Cumplir con toda la normatividad legal vigente en el país donde se generen las operaciones que dicte disposiciones para la protección de datos personales.

**Segundo:** Cumplir con la ley de protección de datos personales de acuerdo con lo contemplado en el Código de Ética y Buen Gobierno de Fidelity Marketing.

**Tercero:** Los Colaboradores deben acogerse a las inhabilidades, impedimentos, incompatibilidades y conflicto de intereses contemplados en el Código de Ética y Conducta, (capítulo tercero, numeral dos, punto tres) referente al manejo de información.

### 2.1 POLÍTICAS ESPECÍFICAS RELACIONADAS CON EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

- a) La entidad reguladora realiza el tratamiento de Datos Personales en ejercicio propio de sus funciones legales y para el efecto no requiere la autorización previa, expresa e informada del Titular. Sin embargo, Fidelity Marketing, deberá obtener la autorización por medio de un documento físico, electrónico, mensaje de datos, internet, sitio web, telefónica o en cualquier otro formato que permita su posterior consulta a fin de constatar de forma inequívoca que sin el consentimiento del titular los datos nunca hubieran sido capturados y almacenados en medios electrónicos o físicos. Así mismo se podrá obtener por medio de conductas claras e inequívocas del Titular que permitan concluir de una manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el manejo de sus Datos Personales.
- b) Fidelity Marketing solicitará la autorización a los Titulares de los datos personales y mantendrá las pruebas de ésta, cuando en virtud de las funciones de Fidelización, promoción, divulgación y capacitación, realice actividades de entrega de reconocimiento a la fidelización del cliente, incluidos en ellos, mensajes, obsequios, dispersiones monetarias, en nombre del tercero responsable del Tratamiento de Datos Personales, con una finalidad diferente para la cual fueron recolectados inicialmente.
- c) En consecuencia, toda labor de tratamiento de Datos Personales realizada en Fidelity Marketing deberá corresponder al ejercicio de sus funciones legales o a las finalidades mencionadas en la autorización otorgada por el Titular, cuando la situación así lo amerite. De manera particular, las principales finalidades para el tratamiento de Datos Personales que corresponde a Fidelity Marketing desarrollar en ejercicio de sus funciones legales se relacionan con los siguientes tramites:
- Desarrollo programas de fidelización
  - Entrega de productos o beneficios de fidelización de clientes
  - Dispersión de Recurso

- Gestión Programas de Viajes y Turismo
  - Asignación de cupos de telefonía móvil
  - Validación de terceros en la redención de beneficios de fidelización
  - Protección de datos personales
  - Asuntos jurisdiccionales
- d) El Dato Personal sometido a Tratamiento deberá ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Fidelity Marketing mantendrá la información bajo estas características siempre y cuando el titular informe oportunamente sus novedades.
- e) Los Datos Personales solo serán Tratados por aquellos Colaboradores de Fidelity Marketing que cuenten con el permiso para ello, o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades o por los Encargados.
- f) Fidelity Marketing autorizará expresamente al Administrador de las bases de datos para realizar el tratamiento solicitado por el Titular de la información.
- g) Fidelity Marketing no hará disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios masivos de comunicación, a menos que se trate de información pública o que se establezcan medidas técnicas que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas autorizadas por ley o por el titular.
- h) Todo Dato Personal que no sea Dato Público se tratará por Fidelity Marketing como confidencial, aun cuando la relación contractual o el vínculo entre el Titular del Dato Personal y Fidelity Marketing haya finalizado. A la terminación de dicho vínculo, tales Datos Personales deben continuar siendo Tratados de acuerdo con lo dispuesto por el acuerdo o convenio realizado con el Responsable del Dato Personal.
- i) Cada área de Fidelity Marketing debe evaluar la pertinencia de conservar o tratar de manera anónima los actos administrativos y/o documentos de carácter público que contengan datos personales, para su publicación.
- j) El Titular, directamente o a través de las personas debidamente autorizadas, podrá consultar sus Datos Personales en todo momento y especialmente cada vez que existan modificaciones en las Políticas de Tratamiento de la información.
- k) Fidelity Marketing suministrará, actualizará, ratificará o suprimirá los Datos Personales a solicitud del Titular para corregir información parcial, inexacta, incompleta, fraccionada que induzca al error o aquella que haya sido tratada previa a la vigencia de la ley y que no tenga autorización o sea prohibida.
- l) Cuando le sea solicitada información, ya sea mediante una petición, consulta o reclamo por parte del Titular, sobre la manera como son utilizados sus Datos Personales, Fidelity Marketing deberá entregar dicha información.
- m) A solicitud del Titular y cuando no tenga ningún deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos de Fidelity Marketing, los Datos Personales deberán ser eliminados. En caso de proceder una revocatoria de tipo parcial de la autorización para el Tratamiento de Datos Personales para algunas de las finalidades Fidelity Marketing podrá seguir utilizando los datos para las demás finalidades respecto de las cuales no proceda dicha revocatoria.
- n) Las políticas establecidas por Fidelity Marketing respecto al tratamiento de Datos Personales podrán ser modificadas en cualquier momento. Toda modificación se realizará con apego a la normatividad legal vigente, y las mismas entrarán en vigencia y tendrán efectos desde su publicación a través de los mecanismos dispuestos por Fidelity Marketing para que los titulares conozcan la política de tratamiento de la

información y los cambios que se produzcan en ella.

- o) Los Datos Personales solo podrán ser tratados durante el tiempo y en la medida que la finalidad de su tratamiento lo justifique.
  - p) Fidelity Marketing será más rigurosa en la aplicación de las políticas de tratamiento de la información cuando se trate del uso de datos personales de los niños, niñas y adolescentes asegurando la protección de sus derechos fundamentales.
  - q) Fidelity Marketing podrá intercambiar información de Datos Personales con autoridades gubernamentales o públicas tales como autoridades administrativas, de impuestos, organismos de investigación y autoridades judiciales, cuando la soliciten en ejercicio de sus funciones.
  - r) Los Datos Personales sujetos a tratamiento deberán ser manejados proveyendo para ello todas las medidas tanto humanas como técnicas para su protección, brindando la seguridad de que ésta no pueda ser copiada, adulterada, eliminada, consultada o de alguna manera utilizada sin autorización o para uso fraudulento.
  - s) Cuando finalice alguna de las labores de tratamiento de Datos Personales por los Servidores, contratistas o Encargados del tratamiento, y aun después de finalizado su vínculo o relación contractual con Fidelity Marketing, éstos están obligados a mantener la reserva de la información de acuerdo con la normatividad vigente en la materia.
  - t) Fidelity Marketing, divulgará en sus colaboradores, contratistas y terceros encargados del tratamiento las obligaciones que tienen en relación con el tratamiento de Datos Personales mediante campañas y actividades de orden pedagógico.
  - u) Fidelity Marketing no realizará transferencia de información relacionada con Datos Personales a países que no cuenten con los niveles adecuados de protección de datos, de acuerdo con los estándares que estén fijados en la misma Superintendencia.
  - v) El Titular de los datos personales puede ejercer, principalmente, sus derechos mediante la presentación de consultas y reclamos Fidelity Marketing, al Email: [incidencias@fidelitymkt.com](mailto:incidencias@fidelitymkt.com) o a la línea telefónica 316 692 9881, o en la dirección que corresponde al país de operación: <https://fidelitymkt.com/>
  - w) El responsable de la información debe garantizar a Fidelity Marketing como encargado de la misma que la información que le suministra sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Adicionalmente le comunicará de manera oportuna todas las novedades a que haya lugar para que la información siempre se mantenga actualizada.
  - x) Fidelity Marketing como Encargado del Tratamiento de información de Datos Personales, recibirá información de Datos Personales, únicamente, cuyo Tratamiento realice en virtud de sus funciones legales y cuando excepcionalmente éstas no apliquen, con la autorización del Titular.
  - y) El responsable de la información, Informará a Fidelity Marketing como Encargado del Tratamiento de información de Datos Personales, 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.
  - z) Cuando a su vez para Fidelity Marketing exista un Encargado del Tratamiento de información de Datos Personales recibida como encargado, se exigirá que, en todo momento, se respeten las condiciones de seguridad y confidencialidad de la información del Titular establecidas por Fidelity Marketing.
- aa) Fidelity Marketing, implementará procedimientos para garantizar el cumplimiento

de las políticas de tratamiento de la información personal, tanto para sus colaboradores como para quienes en su nombre realicen actividades propias del desarrollo de su objeto, (ente ellos proveedores que gestionan la entrega de productos o beneficios, transportadoras que entregan estos beneficios, entre otros).

- bb) El incumplimiento de las políticas de tratamiento de la información acarreará las sanciones contempladas en el Código de Ética de Trabajadores y de proveedores y normas concordantes.

CC) Fidelity Marketing implementará el aviso de privacidad al momento de recolectar datos personales.

**FIDELITY MARKETING** reitera que, como titular o encargado de la información personal compartida con el aliado o proveedor, tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar su información personal de las bases de datos de la entidad, así como a solicitar prueba y/o revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de los datos personales, esto último, siempre y cuando no se mantenga una relación contractual u obligación legal vigente con **FIDELITY MARKETING**. Así, el aliado o proveedor acepta conocer la política de Habeas Data y se compromete a que sobre la información personal entregada, se establecerán mecanismos de control, prevención y detección de fraudes de acuerdo con los parámetros de seguridad establecidos en esta política y a atender peticiones, quejas y reclamos que sobre la misma llegare a existir, para lo cual informará de manera inmediata cuando evidencie la ocurrencia de riesgo o falta sobre el uso de la información, al Email: [incidencias@fidelitymkt.com](mailto:incidencias@fidelitymkt.com) o a la línea telefónica 316 692 9881, o en la dirección que corresponde al país de operación: <https://fidelitymkt.com/>. Que Las **PARTES** aceptan que esta política hace parte integral del contrato de prestación de servicios proveedor o convenio de estipulación en favor de terceros celebrado entre las mismas, por lo cual este documento se acepta con la firma del cualquiera de los anteriores.

#### **Anexo Política de Tratamiento de Datos de la Información Personal (Habeas Data) Fidelity Marketing**

Fecha de actualización 25 de febrero de 2025.