

# **POLITICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

## **M&M CONSULTORES DE SEGUROS LTDA**

**Razón social:** M&M CONSULTORES DE SEGUROS LTDA

**NIT:** 830.122.443-4

**Dirección:** Cr 16 A 80-74 Ofic. 501

**Teléfono:** 6231823-6350653

**Correo electrónico:** [serviciocliente@mymseguros.com](mailto:serviciocliente@mymseguros.com).

### **1. INTRODUCCIÓN**

A continuación se enuncian las políticas de Tratamiento de información que rigen la actividad desarrollada por M&M CONSULTORES DE SEGUROS LTDA., y el manejo de sus bases de datos. El presente documento se desarrolla en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, según la cual todas las entidades públicas o privadas que manejen datos personales, deberán adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para asegurar el efectivo ejercicio de los derechos de los titulares.

### **2. OBJETIVO**

Con la implementación de ésta política, se pretende garantizar la reserva de la información y la seguridad sobre el tratamiento que se le dará a la misma a todos los clientes, proveedores, empleados y terceros de quienes M&M CONSULTORES DE SEGUROS LTDA. ha obtenido legalmente información y datos personales conforme a los lineamientos establecidos por la ley regulatoria del derecho al Habeas Data., dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 por medio de la cual se dictan disposiciones generales para la protección de esta información, y el Decreto 1377 de 2013 que reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.

### **3. RESPONSABILIDADES**

**Todos los funcionarios serán responsables de:**

M&M CONSULTORES DE SEGUROS LTDA reconoce que los datos personales son propiedad de los titulares de los mismos y que únicamente tales personas podrán decidir sobre éstos. En este sentido, hará uso exclusivo para aquellas finalidades para las que sea facultado en los

términos de la ley y en aras de lo anterior se permite informar los deberes que asume en su calidad de responsable del tratamiento:

- Cumplir con todas las reglamentaciones establecidas en la ley 1581 de 2012
- Cumplir con las políticas definidas en este manual, en cuanto a la protección de datos personales transmitidos y recibidos de parte de los clientes.
- Proteger y mantener a salvo la documentación del anexo entregada por los clientes.

#### 4. POLITICAS

##### ❖ GLOSARIO

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Dato personal 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.
- **Dato personal privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona Titular del dato. Ejemplos: libros de los comerciantes, documentos privados, información extraída a partir de la inspección del domicilio.
- **Dato personal sensible:** Información que afecta la intimidad de la persona 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 (huellas dactilares, entre otros).
- **Titular del dato:** Es la persona natural a que se refieren los datos.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales como, entre otros, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de esa clase de información.

- **Encargado del tratamiento:** persona que realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable del tratamiento.
- **Responsable del tratamiento:** persona que decide sobre, entre otras, la recolección y fines del tratamiento. Puede ser, a título de ejemplo, la empresa dueña de la bases de datos o sistema de información que contiene datos personales.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de 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 del Responsable.

## ❖ **DERECHOS**

### ***Derechos de los Titulares de los datos***

Las personas de la entidad que tengan acceso a esta información están obligadas a cumplir estas políticas y deben, respetar y garantizar los siguientes derechos de los Titulares de los datos:

- Ser informado por M&M CONSULTORES DE SEGUROS LTDA del uso que se le han dado a los Datos Personales.
- Conocer de manera escrita y expresa si la información entregada al responsable de su recolección, será entregada y/o cedida a otra compañía para el desarrollo de la actividad comercial para la que se recopila
- Obtener prueba del consentimiento otorgado para la recolección y el tratamiento de los Datos Personales
- Posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a través del correo electrónico y/o los otros medios mencionado en el Aviso de Confidencialidad, en relación con la información, parcial, inexacta, incompleta, dividida, información engañosa o cuyo tratamiento sea prohibido o no autorizado.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio en el caso en que haya una violación, o cualquier cesión a terceros de los datos personales de los usuarios de esta información, sin previa autorización, será comunicada debidamente a los afectados especificando la identidad de los cesionarios y la finalidad con que se van a tratar los datos que se ceden.
- Dar trámite a las consultas y reclamos siguiendo las pautas establecidas en el presente manual..

## ❖ **DEBERES**

### ➤ ***Del responsable del tratamiento de datos personales***

- Informar de manera clara y expresa a sus clientes, empleados, proveedores y terceros en general de quienes obtenga bases de datos el tratamiento al cual serán sometidos los mismos y la finalidad de dicho tratamiento.
- Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar de manera clara y suficiente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas Data, es decir, conocer, actualizar, rectificar o suprimir sus datos personales.
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos personales.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Actualizar la información cuando sea necesario.

### ➤ ***Deberes de los encargados del tratamiento de datos personales***

Si realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (Responsable del tratamiento) deberá cumplir los siguientes deberes:

- Establecer que el Responsable del tratamiento esté autorizado para suministrar los datos personales que tratará como Encargado
- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Actualizar la información reportada por los Responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política.
- Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se establece en la presente política.
- 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.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular o facultadas por la ley para dicho efecto.

- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### ❖ **AUTORIZACIÓN.**

M&M CONSULTORES DE SEGUROS LTDA, 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. El Tratamiento de los datos personales de los Titulares se llevará a cabo por parte de M&M CONSULTORES DE SEGUROS LTDA, con la siguiente finalidad:

- Establecer a través de estos la capacidad financiera con respecto a los productos Solicitados ante las Aseguradoras.
- Medir niveles de satisfacción, Informar sobre Campañas de Servicio, Comunicar Campañas promocionales, Realizar Encuestas, Realizar Recordatorio para Mantenimientos, Ejecutar Campañas de Fidelización, Enviar Invitaciones a eventos Rifas.
- Realizar actualización de datos, comunicar información relacionada con Financiación en la adquisición de los productos y servicios que comercializamos.

**En el Anexo 1 de este documento** se presenta el formato de autorización que ha definido M&M CONSULTORES DE SEGUROS LTDA, para la recolección y tratamiento de datos personales.

- **Procedimiento para atención y respuesta a peticiones, consultas, quejas y reclamos de los titulares de datos personales**

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, procesados, usados y transmitidos o transferidos por M&M CONSULTORES DE SEGUROS LTDA, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar y rectificar la información. Para el efecto, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales:

- ***Atención y respuesta a peticiones y consultas:***

Las peticiones y consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando cuando se atenderá su petición o consulta, la cual en

ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

➤ **Atención y respuesta a quejas y reclamos**

El Titular o sus sucesores que consideren que la información contenida en las bases de datos que administra M&M CONSULTORES DE SEGUROS LTDA., debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley aplicable, podrán presentar una petición o reclamo ante el Responsable del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a) El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento, 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. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado 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.

En caso de que quien reciba el reclamo 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.

- b) 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.
- c) 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.

El término máximo para atender una petición o reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término

❖ **Medios habilitados para la presentación de peticiones, consultas, quejas y reclamos:**

Los canales por los cuales el titular del dato puede manifestar su intención son:

- Medio escrito: carta, correo electrónico [serviciocliente@mymseguros.com](mailto:serviciocliente@mymseguros.com),
- Presencial: el titular del datos puede acercarse directamente a la : Carrera 16a No. 80-72 oficina 501 en Bogotá
- Medio telefónico a través de las líneas No (1) 6231823 – (1) 6350653 - 3174857334

❖ **Vigencia de la Política de Tratamiento de Datos Personales**

La presente versión de la Política de Tratamiento de Datos Personales se publicó el día 15 de me de Junio del año 2016.

❖ **ANEXO 1.**

**AUTORIZACION PARA EL TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES**

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, declaro que entrego de forma libre y voluntaria los siguientes datos personales: Nombres y apellidos, documento de identificación, género, dirección, ciudad, departamento, teléfonos, (fijo y celular), fecha de nacimiento, correo electrónico, información financiera (en adelante los “Datos Personales”) a nombre de LA ASEGURADORA y a M&M CONSULTORES DE SEGUROS LTDA.

En los términos de las definiciones de la Ley 1581 de 2012, M&M CONSULTORES DE SEGUROS LTDA., quien actúa como **responsable** del tratamiento de mis Datos Personales y LA ASEGURADORA quien actúa como **encargado** del tratamiento de mis datos personales.

M&M CONSULTORES DE SEGUROS LTDA, y la “COMPAÑÍA DE SEGUROS” actuarán como Responsable y encargado respectivamente del Tratamiento de datos personales de los cuales soy titular y que, conjunta o separadamente podrán recolectar, usar y tratar mis datos personales conforme la Política de Tratamiento de Datos Personales establecidas por M&M CONSULTORES DE SEGUROS LTDA, que se encuentran disponibles en la página [www.mymseguros.com](http://www.mymseguros.com)

Teniendo en cuenta lo anterior, autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a M&M CONSULTORES DE SEGUROS LTDA., y a las “Compañías de Seguros” para tratar mis datos personales de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales de las “Compañías de Seguros” y para los fines relacionados con su objeto social y también para fines legales, contractuales, comerciales descritos en la Política de Tratamiento de Datos Personales de M&M CONSULTORES DE SEGUROS LTDA.,

Declaro que he sido informado que M&M CONSULTORES DE SEGUROS LTDA., es responsable de los datos personales obtenidos a través de sus distintos canales de comunicación.

Mis derechos como titular de los datos son los previstos en la constitución y la ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir mi información personal; así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales. Estos los puedo ejercer a través de los canales dispuestos por M&M CONSULTORES DE SEGUROS LTDA., para la atención al público y observando la política de tratamiento de datos personales disponible en [www.mymseguros.com](http://www.mymseguros.com). Los canales a mi disposición son la línea gratuita de atención (57) 6350653, el correo electrónico [serviciocliente@mymseguros.com](mailto:serviciocliente@mymseguros.com). y las oficinas de atención al cliente en la CR 16 A 80 74 oficina 501 Bogotá, Colombia, disponibles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m . Además se dispone de la página [www.mymseguros.com](http://www.mymseguros.com) para ingresar y realizar preguntas, quejas o reclamos.

DATOS BASICOS DEL TITULAR DE LA INFORMACION	
<b>NOMBRE COMPLETO DE LA PERSONA Y/O RAZON SOCIAL:</b>	
<b>Nº DE IDENTIFICACION:</b>	
<b>Dirección Correspondencia</b>	
<b>Teléfono</b>	
<b>Correo electrónico</b>	

La información obtenida para el Tratamiento de mis datos personales la he suministrado de forma voluntaria y es verídica



---

NOMBRE DEL TITULAR

---

FIRMA DEL TITULAR

---

FECHA DILIGENCIAMIENTO

NOTA: Por favor diligencie este documento con su nombre, identificación, fecha y firma, y remítalo a cualquiera de los correos electrónicos de nuestra compañía