

POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS DE TRATAMIENTO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE ALMACENES FLAMINGO S.A., MeFía S.A.S. Y DEMÁS COMPAÑÍAS QUE PERTENEZCAN O LLEGAREN A PERTENECER A SU GRUPO DE CONTROL

CONTENIDO

- I. Objetivo de la Política de Tratamiento
- II. Definiciones para efectos de la Política de Tratamiento
- III. Principios para el Tratamiento de los Datos Personales
- IV. Autorización
- V. Finalidades del Tratamiento
- VI. Procedimientos para el Tratamiento de los Datos Personales
- VII. Información y mecanismos dispuestos por las Compañías como Responsables del Tratamiento
- VIII. Área responsable del Tratamiento de Datos Personales
- IX. Derechos del Titular del Dato Personal
- X. Transferencia de Datos Personales
- XI. Deberes del Responsable del Tratamiento
- XII. Deberes del Encargado del Tratamiento
- XIII. Vigencia y Modificación de la Política de Tratamiento
- XVI. Otras disposiciones

I. OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

Almacenes Flamingo S. A., MeFía S. A. S. y demás compañías o entidades que pertenezcan o llegaren a pertenecer al mismo grupo de control y/o grupo financiero, domiciliadas en Colombia y/o en el exterior (que se denominarán en adelante como las “Compañías”), con la finalidad de dar estricto cumplimiento a la normatividad vigente sobre la protección de Datos Personales, en especial por lo establecido en la Ley 1581 de 2012¹, Decreto 1377 de 2013 y a las demás disposiciones que las modifiquen, adicionen o complementen, se permite presentar las Políticas de Tratamiento en materia de protección de Datos Personales (en adelante la “Política”) de las Compañías en relación con la recolección, uso y transferencia de los mismos, en virtud de la autorización que haya sido otorgada por los Titulares de la información.

¹ La Ley 1581 de 2012 tiene como objetivo: “[...] desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política [...]”.

En esta Política, las Compañías detallan los lineamientos corporativos generales que se tienen en cuenta a efectos de proteger los Datos Personales de los Titulares, como la finalidad de la recolección de la información, derechos de los Titulares, área responsable de atender las quejas y reclamos, así como los procedimientos que se deben agotar para conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información.

Las Compañías, en cumplimiento del derecho constitucional al Habeas Data², solo recolectan Datos Personales, cuando así haya sido autorizado previamente por su Titular, implementando para tal efecto, medidas claras sobre confidencialidad y privacidad de los Datos Personales.

II. DEFINICIONES PARA EFECTOS DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

Para efectos de la presente Política, se tendrán en cuenta las definiciones que se esbozan a continuación:

Titular: Persona natural o jurídica cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

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.

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

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

Políticas de Tratamiento en materia de protección de Datos Personales: se refiere al presente documento.

Dato Sensible: Aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.

III. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

De conformidad con el artículo 4 de la Ley 1581 de 2013, los principios que rigen el Tratamiento de los Datos Personales son:

a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la Ley 1581, 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.

² Artículo 15 de la Constitución Política

c) **Principio de libertad:** El Tratamiento solo 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.

e) Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable o del Encargado, 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. En este sentido, el Tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley.

g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la ley, se 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 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 solo 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.

IV. AUTORIZACIÓN

Las Compañías, al momento de la recolección de Datos Personales, solicitarán una autorización a los Titulares, informado sobre las finalidades específicas del Tratamiento para los cuales se obtiene dicho consentimiento.

La autorización de los Titulares, podrá manifestarse por: (i) escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas que permitan concluir de forma razonable que fue otorgada la autorización.

Las Compañías conservarán la prueba de dichas autorizaciones de forma adecuada, respetando los principios de confidencialidad y privacidad de la información.

V. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Los Datos Personales de los Titulares son recolectados por las Compañías en desarrollo de su objeto social, con la finalidad de:

- Realizar campañas de publicidad y mercadeo, para ofrecer descuentos o promociones de productos o servicios propios o de terceros.
- Implementar programas de fidelización.
- Preparar estudios de mercado que permitan establecer preferencias de consumo o determinar hábitos de pago.
- Realizar estudios de crédito, cobranza o riesgo crediticio.
- Adelantar convenios comerciales, eventos o programas institucionales directamente o en asocio con terceros.
- Verificación de datos a través de consulta a bases de datos públicas o centrales de información.
- Actividades de georeferenciación, segmentación y estudios estadísticos.
- Enviar información sobre actividades desarrolladas por las Compañías o envío de información que se considere de interés a través de diferentes medios.
- Realizar contactos para informar sobre el proceso de cobranza de las obligaciones.
- Dar cumplimiento a las obligaciones legales de información a los entes administrativos o judiciales, así como a las autoridades competentes que así lo requieran.
- Compartir con terceros que colaboran con las Compañías y que para el cumplimiento de sus funciones, deban acceder en alguna medida a la información, tales como concesionarios, proveedores de servicios de mensajería, agencias de publicidad, casas de cobranzas, proveedores de productos y centros de servicio para efectos de garantía, entre otros.
- Realizar la consulta y reporte de las obligaciones a las centrales de información.
- Velar por la seguridad y adecuado funcionamiento de los Almacenes en los cuales las Compañías desarrollan principalmente su actividad comercial.
- Ejecutar los contratos que tienen suscritos las Compañías.
- Soportar los procesos de auditoría de las Compañías.
- Compartir información entre las mismas Compañías para el desarrollo del objeto social de cada una de ellas.
- Cualquier otra finalidad que llegare a resultar en desarrollo del contrato o la relación comercial entre las Compañías y el Titular.

La información suministrada por el Titular, solo será utilizada para los propósitos aquí señalados y una vez cese la necesidad del Tratamiento de los Datos Personales, los mismos podrán ser eliminados de las bases de datos de las Compañías o archivados en términos seguros a efectos de solo ser divulgados cuando la ley así lo exija.

Las Compañías, dentro de su objeto social y con la finalidad de desarrollar las actividades antes referidas, recolecta de sus Titulares información referente a sus Datos Personales, como por ejemplo: nombre, dirección, teléfono, documento de identidad, correo electrónico, datos laborales, ocupación, información sobre bienes poseídos, datos financieros (ingresos, gastos, créditos), entre otros.

Lo anterior se justifica pues Almacenes Flamingo S.A., tiene por objeto social principal adquirir, almacenar, empacar, reempacar, distribuir en general y vender bajo cualquier modalidad comercial, toda clase de mercancías, artículos y productos nacionales y extranjeros, aptos para su comercialización; y MeFía S. A. S., tiene por objeto celebrar operaciones de crédito a través de diferentes medios de financiación. Al ostentar algunos de los datos mencionados en el párrafo anterior, el carácter de sensibles, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, se les dará el manejo contemplado en el título XIII de esta Política.

VI. PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Las Compañías realizan la recolección de los Datos Personales a través de los Almacenes y a través de los Canales Alternativos que tienen definidos para ello, tales como: promotores puerta a puerta, telefiado, campañas comerciales, eventos, página web y caravanas. Esta actividad supone la autorización, previa, expresa e informada del Titular.

Los Datos Personales recolectados por las Compañías, son almacenados a través de un software debidamente licenciado, el cual es suministrado por proveedores especializados en la materia, con quienes se suscriben acuerdos de confidencialidad para la adecuada protección de la información que allí se almacena.

1. Procedimiento para conocer, actualizar, rectificar y suprimir información

En aras de proteger y mantener la confidencialidad de los Datos Personales de los Titulares, las Compañías determinan que el procedimiento para conocer, actualizar, rectificar y suprimir información, puede ser activado y ejercido por el Titular, presentándose personalmente y exhibiendo el original de su documento de identidad, en los centros de atención que tienen establecidos las Compañías, como lo son, por ejemplo, los Almacenes Flamingo, y realizando allí la solicitud, de manera verbal o a través del diligenciamiento del formato que se tenga establecido para ello (“Formato PQR”), el cual se encuentra disponible en los centros de atención ubicados en los Almacenes Flamingo. Adicionalmente, el Titular tendrá la opción de efectuar su solicitud vía correo electrónico, a las direcciones que para ello se indican en el numeral VII del presente Manual. En este caso, deberá adjuntar copia de su documento de identidad.

La persona responsable (Jefe de Crédito y Cartera) de cada Almacén Flamingo, será el encargado de remitir la solicitud al Área Responsable (Área de Servicio al Cliente), quien a su vez dará respuesta al Titular, dando cumplimiento a la normatividad vigente sobre la materia.

2. Procedimiento para revocar la autorización o supresión del Dato Personal

Los Titulares de los Datos Personales, podrán en todo momento, solicitar a las Compañías la supresión de sus datos y/o revocar la autorización, mediante la presentación de un reclamo de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Las Compañías pondrán a disposición de los Titulares en los centros de atención ubicados en los Almacenes Flamingo, el formato que se tenga establecido para ello (“Formato PQR”), para efectos de proceder de conformidad.

Resulta indispensable advertir, que la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización, no procederá cuando Titular tenga vigente un deber legal o contractual con alguna de las Compañías.

VII. INFORMACIÓN Y MECANISMOS DE CONTACTO DISPUESTOS POR LAS COMPAÑÍAS COMO RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

| | | |
|--------------------|---|---|
| Razón social | Almacenes Flamingo S.A. | MeFía S.A.S. |
| NIT | 890.914.526-4 | 900.694.065-0 |
| Domicilio | Medellín- Antioquia | Medellín- Antioquia |
| Dirección | Calle 51 No. 48-9. Edificio La Bastilla | Calle 51 No. 48-9. Edificio La Bastilla |
| Teléfono | (4) 576 88 88 | (4) 604 10 03 |
| Correo electrónico | datospersonales@flamingo.com.co | datospersonales@flamingo.com.co |
| Página Web | www.flamingo.com.co | mefia.flamingo.com.co |

VIII. ÁREA RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El Área de Servicio al Cliente de las Compañías será el área encargada de recibir las peticiones, quejas o reclamos de los Titulares de los Datos Personales. Esta área se encargará de realizar el procedimiento interno que sea necesario a efectos de garantizar una respuesta clara, eficiente, comprensible y oportuna al Titular del Dato.

IX. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

De conformidad con el art. 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular de los Datos Personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento;
- 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 le ha dado a sus datos personales;

d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente 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 la Constitución;

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

De conformidad con el art. 20 del Decreto 1377 de 2013, el ejercicio de los Derechos antes mencionados, podrán ser ejercidos por:

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

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

X. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES

Las Compañías podrán transferir los Datos Personales de los Titulares entre sí, y a las demás compañías o entidades que pertenezcan o llegaren a pertenecer al mismo grupo de control y/o grupo financiero, domiciliadas en Colombia y/o en el exterior, en estricto cumplimiento a lo dispuesto en la presente Política y las normas que regulan la materia.

XI. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

De conformidad con el art. 17 de la Ley 1581 de 2012, el Responsable del Tratamiento, tendrá los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento, sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a 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 ley.
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- m) Informar a solicitud del Titular, sobre el uso dado a sus datos.
- n) Informar a la autoridad de protección de datos, cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

XII. DEBERES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

Eventualmente, las Compañías podrán, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012, tener la calidad de Encargados del Tratamiento y en consecuencia tendrán los siguientes deberes:

- 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 presente ley.
- d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley.
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley 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 presente ley.

- h) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

XIII. VIGENCIA DE LA POLÍTICA

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales de Almacenes Flamingo S.A., MeFía S.A.S. y demás compañías o entidades que pertenezcan o llegaren a pertenecer al mismo grupo de control y/o grupo financiero, domiciliadas en Colombia y/o en el exterior, rige a partir de su publicación, realizada el día 26 de julio de 2013.

Esta Política puede ser modificada por las Compañías en cualquier tiempo, con la finalidad de adaptarla a novedades legislativas o jurisprudenciales, así como a mejores prácticas que se desarrollen sobre el tema, caso en el cual se informará oportunamente a los Titulares.

Cualquier modificación o actualización de la presente Política, será informada a través de la página web www.flamingo.com, donde se pondrá a disposición de los Titulares, la última versión de la Política, con indicación de la fecha de entrada en vigencia de la correspondiente modificación o actualización, según sea el caso.

El uso o adquirencia continua de los productos o servicios que ofrecen las Compañías por parte del Titular o su no desvinculación de los mismos, después de la puesta a disposición de la nueva Política, constituye la aceptación de la misma.

Los Datos Personales o bases datos sujetas a Tratamiento, estarán vigentes por el término contractual que el Titular tenga el producto o servicio, más el término que establezca la ley.

XIV. OTRAS DISPOSICIONES

1. Las Compañías, para el tratamiento de datos sensibles, informarán a los titulares de la información: (i) que, por tratarse de este tipo de datos, no están obligados a autorizar su tratamiento e (ii) informará de forma explícita y previa cuales datos sensibles y la finalidad del tratamiento de acuerdo a las finalidades descritas en el numeral V del presente documento.

2. Para efectos del tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, las Compañías responderán y respetarán el interés superior de estos y además, asegurarán el respeto de sus derechos fundamentales. Adicionalmente, Las Compañías solicitarán autorización del representante del niño, niña o adolescente 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 efectuar el tratamiento de sus Datos Personales para fines comerciales, de mercadeo y ventas.

3. En caso de llegar a realizar tratamiento de datos sensibles o datos personales de niños, niñas y adolescentes, las Compañías respetaran las disposiciones contenidas especialmente 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.

Fecha de creación: 26 de julio de 2013

Última Modificación: 19/05/2016

Versión: 3