

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

---

CITIBANK-COLOMBIA S.A. dando cumplimiento a lo establecido en la regulación colombiana sobre Habeas Data y protección de datos personales (Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 y las demás que la reglamenten, adicionen o modifiquen) informa que, con el fin de desarrollar su objeto social, da tratamiento a los datos personales de acuerdo con la normatividad vigente y los lineamientos establecidos en la presente Política.

En todo caso, Citibank trata los datos personales de carácter privado, semiprivado y sensible de acuerdo con lo establecido en la ley y únicamente cuando media autorización previa, expresa e informada del titular de los datos. En los casos en que Citibank actúa como un mero encargado de los datos personales, los tratará únicamente para las finalidades acordadas con el responsable del tratamiento de los mismos.

### i) Objetivo

El objetivo de la presente política es disponer de un documento alineado con el marco regulatorio aplicable a la protección de datos personales y financieros, con el fin de establecer los derechos del titular, deberes de Citibank y los procedimientos para el cumplimiento de las normas en mención; todo lo anterior buscando que el tratamiento de la información personal se efectúe siempre de manera transparente, leal, lícita y dando cumplimiento a los principios de la normatividad colombiana sobre esta materia.

### ii) Definiciones

Titular: Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento, sea este cliente, proveedor, empleado, o cualquier otro tercero.

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

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 en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

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 (Contabilidad), información extraída a partir de la inspección del domicilio, número telefónico siempre y cuando no se encuentre en bases públicas o el salario.

Dato personal 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, entre otros, el dato referente al cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.

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.

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.

### **iii) Uso y finalidades del tratamiento:**

Citibank da tratamiento a los datos suministrados por el titular para el desarrollo de las siguientes finalidades:

- Desarrollar actividades propias de su objeto social y de su naturaleza jurídica como establecimiento bancario, así como las del negocio, incluyendo el análisis de capacidad crediticia, análisis de riesgo, análisis prospecto o del perfil de clientes, campañas de ventas, comerciales, de mercadeo de productos, procedimientos de cobranzas, procedimientos operativos, reportes, entre otras, lo cual puede implicar la transmisión de los datos a compañías de Citibank o a terceros seleccionados por Citibank, dentro o fuera del país, quienes estarán obligados a cumplir con políticas de protección de información de Citibank, atendiendo las finalidades aquí consagradas.
- Enviar reportes y atender requerimientos de información exigidos por entidades de Citigroup Inc, entidades regulatorias locales o extranjeras, administrativas, gubernamentales o judiciales.

- Reportar en centrales de riesgo y obtener información de las mismas sobre cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones, a operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial proveniente de otros países a que se refiere la ley 1266 de 2008 y sus normas aclaratorias, reglamentarias o modificadoras de la misma.
- Intercambiar información con las asociaciones gremiales, para la realización de estudios y análisis correspondientes al sector.
- Prevenir el fraude, consultar en bases de datos de lavado de activos y financiación del terrorismo e investigaciones de seguridad.
- Proporcionar calidad en el servicio prestado, atención al cliente, realizar encuestas de satisfacción del servicio y gestionar trámites de solicitudes quejas y reclamos.
- Consultar información del titular en bases de datos de entidades privadas o públicas, nacionales o extranjeras, así como entidades del sector salud privado o público, historias clínicas y estado de salud del titular.
- Para el desarrollo de actividades relacionadas con la administración del recurso humano, incluyendo pero sin limitarse a procesos de selección y contratación de personal, así como para el adecuado cumplimiento de las obligaciones, actividades y procedimientos derivados de la relación laboral durante la vigencia de la misma o con posterioridad a su terminación.
- Para la definición, estructuración y ejecución de transacciones estratégicas de Citibank sobre su operación, mercado objetivo, servicios ofrecidos, lo cual podrá implicar la transmisión o transferencia de los datos a entidades de Citigroup Inc. o terceros.
- Para la evaluación de la capacidad financiera de los proponentes o proveedores de servicio, así como para el cumplimiento de obligaciones, actividades y procedimientos derivados de la relación precontractual y contractual durante la vigencia de la misma y posterior a ella.
- Con fines estadísticos, gerenciales, monitoreo, control, análisis financiero y comercial, definición de políticas y procedimientos, auditorías internas, externas y/o regulatorias.
- Contactar a terceros y/o clientes para fines relacionados con el servicio contratado, la relación comercial o en razón del estado de sus obligaciones.
- Cualquier otra finalidad requerida para el desarrollo de su objeto social o de las entidades de Citigroup Inc.

#### **iv) Derechos del Titular**

El titular goza de los derechos que han sido establecidos por la regulación colombiana sobre protección de datos personales, así:

- Enviar solicitudes a Citibank relacionadas con el manejo de sus datos personales para fines tales como conocer, consultar, actualizar, rectificar, eliminar, entre otros, a través de los canales previstos para ello en la presente política.
- Pedir prueba de la autorización otorgada a Citibank como Responsable del tratamiento, salvo en los casos en que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- Solicitar la revocación de la autorización y/o la supresión del dato cuando haya una vulneración de sus derechos o no se respeten los principios constitucionales y legales. La revocatoria y supresión no aplicarán cuando se tenga el deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos de Citibank.
- Solicitar información al Responsable o el Encargado del tratamiento sobre el uso que le da a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones.

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

#### v) **Deberes Citi**

Cuando obre como responsable o encargado del tratamiento de información personal, Citibank tendrá los deberes establecidos en la regulación colombiana aplicable.

#### vi) **Autorización del titular**

En los casos exigidos por la ley y en los casos en que actúe en calidad de Responsable, Citibank solicitará al titular su consentimiento previo y expreso para dar tratamiento a sus datos personales por cualquier medio que pueda ser probado posteriormente. Es así como la autorización puede obtenerse de manera escrita, oral, estar inmersa o incluida dentro de un contrato u otro documento suscrito con el titular o validarse mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de manera razonable que otorgó tal autorización. En los casos en que Citibank trate sus datos en calidad de Encargado, el Responsable estará obligado a obtener la autorización respectiva.

**vii) Canales para ejercer los derechos de consulta, actualización, rectificación y supresión del dato, revocación de la autorización, quejas, reclamos, y demás solicitudes sobre sus datos personales.**

Citibank cuenta con procedimientos para el ejercicio del derecho de Habeas Data por parte de los titulares; es así como actualmente dispone de distintos canales y procedimientos, por medio de los cuales el titular puede ejercer sus derechos de consulta, actualización, rectificación, supresión de datos personales, revocación de la autorización, en los casos que aplica, y demás solicitudes sobre dicha información:

**1. Canales**

**1.1 Oficinas, Sucursales y Agencias, en Bogotá y a nivel país.**

Citibank cuenta con este canal por medio del cual los titulares (Clientes y no clientes) podrán solicitar la consulta, actualización, corrección, supresión y/o revocatoria de autorización de sus datos (estas dos últimas en los casos en que aplique). El asesor comercial recibirá la solicitud y la remitirá al área encargada quien la atenderá y dará respuesta directamente al titular dentro de los plazos establecidos por la ley. En todo caso, la solicitud deberá ir acompañada de copia del documento de identidad del titular.

Para solicitudes relacionadas con menores de edad, con el fin de verificar la relación con el menor, deberá adjuntar registro civil de nacimiento y copia del documento de identidad del menor.

En caso de ser causahabiente del titular, con el fin de verificar su relación con el causante, deberá adjuntar copia del documento de identidad, registro civil de nacimiento o de matrimonio en caso de ser cónyuge y certificado de defunción del titular.

Para solicitudes asociadas a (modificación legal de nombre, cambio de apellido por matrimonio o por reconocimiento paterno), se deberá adjuntar copia completa de escritura autenticada o registro civil en el cual se evidencien las anotaciones del cambio de nombre.

Citibank podrá solicitar documentos adicionales, modificar los arriba mencionados, o definir otros procedimientos de control con el fin de verificar a su satisfacción la identidad del solicitante.

## **1.2 Línea Telefónica Servicio al Cliente: CitiPhone.**

Citibank dispone de este canal para atender solicitudes de actualización, corrección y supresión de los datos, exclusivamente para los titulares que sean clientes de Citibank, quienes deberán autenticarse con su clave telefónica.

Las líneas de atención son: Bogotá: 605 7000, Medellín: 609 7000, Cali: 380 7000, Barranquilla: 319 7000, Cartagena: 643 7000, Bucaramanga: 690 7000, otras ciudades a la línea 01 800 052 7000.

## **1.3 Página web: [www.citibank.com.co](http://www.citibank.com.co)**

Actualmente la página web [www.citibank.com.co](http://www.citibank.com.co) dispone de tres herramientas, que le permiten al titular ejercer su derecho de Habeas Data:

### **1.3.1 Formulario de actualización datos demográficos:**

El cliente podrá consultar, actualizar, corregir y/o suprimir sus datos (Excepto actualización de número celular, la cual se realiza exclusivamente por CitiPhone) ingresando a [www.citibank.com.co](http://www.citibank.com.co). Para tal fin, el cliente deberá autenticarse con su usuario y contraseña, ingresar al link actualizar datos demográficos y continuar con el protocolo de seguridad establecido.

### **1.3.2 Formulario de actualización de datos:**

A través de esta herramienta los titulares podrán actualizar y/o corregir sus datos, ingresando en la página web de Citibank, seleccionando la opción "Actualice sus datos".

### **1.3.3 Formulario de eliminación de datos:**

Tanto clientes como no clientes pueden suprimir sus datos, ingresando en la página web de Citibank, seleccionando la opción "Privacidad", diligenciando el formulario online establecido para este fin.

\*Citibank podrá modificar estas herramientas o las rutas dispuestas en su página web en cualquier momento, e informará al público cuando ello suceda con el fin de que pueda acceder a las plataformas que permitan ejercer su derecho a consultar, actualizar, corregir y/o suprimir sus datos.

#### **1.4 Solicitudes, quejas, reclamos o derechos de petición dirigidos directamente al Área de Servicio al Cliente.**

Citibank ha definido el proceso de atención a las solicitudes, quejas, reclamos o peticiones de clientes y no clientes sobre la consulta, corrección, actualización, supresión de sus datos y/o revocatoria de la autorización en los casos en que aplica, en concordancia con los términos establecidos en la ley 1755 de 2015, la ley 1328 de 2009 “Servicio de Atención al Consumidor Financiero” y la ley 1581 de 2012.

Para este propósito los titulares pueden radicar sus solicitudes a través de los canales descritos anteriormente o mediante comunicación escrita dirigida directamente al área de “*Servicio al Cliente-Entes Regulatorios*”, la cual podrá ser radicada en cualquiera de nuestras sucursales o agencias, adjuntando copia de documento de identidad, nombre completo, dirección de notificaciones, y número de teléfono. Servicio al cliente dará respuesta directamente al titular de forma escrita, clara, cierta, suficiente y dentro de los plazos de ley.

#### **1.5 Para clientes corporativos**

CitiService es el centro de atención en el cual se pueden realizar solicitudes relacionadas con clientes corporativos a través del correo electrónico: [colombia.citiservice@citi.com](mailto:colombia.citiservice@citi.com) o telefónicamente de lunes a viernes de 8:30am a 6:00pm a las siguientes líneas:

Bogotá: (571) 638 38 38  
Nacional: 01 8000 52 38 38

#### **1.6 Para empleados Citibank.**

Los empleados de Citibank pueden hacer su solicitud comunicándose directamente a la línea telefónica 4854000 Ext. 18888 o accediendo a la página de Intranet corporativa “Citi for You”: <https://citiforyou.citigroup.net/en-us/Pages/Home.aspx>.

\*Citibank podrá modificar estas herramientas o rutas dispuestas en su página web en cualquier tiempo, e informará a sus empleados cuando ello suceda, con el fin de que pueda acceder a la plataforma que permitan ejercer su derecho a consultar, actualizar, corregir y/o suprimir sus datos.

**viii) Políticas Corporativas sobre la protección de datos y seguridad de Información.**

Citibank ha contado con políticas de protección de datos y seguridad de la información que viene aplicando e incorporando en sus procedimientos internos para el manejo de la información y de los datos recibidos; por tal razón, Citibank cuenta con procedimientos adicionales para el cumplimiento de la presente política, apoyándose en las áreas de Seguridad de la información, Cumplimiento y Operaciones, así mismo cuenta con un Oficial de Protección de Datos Personales y un Oficial de Seguridad de la información.

**ix) Datos del responsable**

CITIBANK COLOMBIA S.A.

Domicilio: Bogotá D.C

NIT 860.051.135-4.

Sede principal: Carrera 9A número 99-02 – Bogotá- Colombia

Correo electrónico oficial: [legalnotificaciones@citi.com](mailto:legalnotificaciones@citi.com)

Teléfono: 4854000

**x) Vigencia de la base de datos**

Los datos personales permanecerán en las bases de datos mientras Citibank requiera de los mismos para el desarrollo de su actividad.

Agosto, 2017