MANUAL/POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CITIBANK-COLOMBIA S.A., CITIVALORES S.A. COMISIONISTA DE BOLSA, CITITRUST COLOMBA S.A. SOCIEDAD FIDUCIARIA y COLREPFIN LTDA. (todas en adelante ¨Citi¨) 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 las reglamenten, adicionen o modifiquen) informan que, con el fin de desarrollar su objeto social, dan tratamiento a los datos personales de acuerdo con la normatividad vigente y los lineamientos establecidos en el presente Manual/Política.

Citi trata los datos personales de carácter privado, semiprivado y sensible de acuerdo con lo establecido en la ley y únicamente cuando media la autorización previa, expresa e informada del titular de los datos.

i) 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 laspersonas, 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 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 delas 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

Citi y el diseño del arco es una Marca Registrada de servicios de Citigroup Inc.

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.

ii) Uso y finalidades del tratamiento

Citi da tratamiento a los datos suministrados por el titular para el desarrollo delas 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 Citi o a terceros seleccionados por las empresas de Citi en Colombia 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 a y obtener de, centrales de riesgo y operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, información sobre cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones y demás datos reportados a que se refiere la ley aplicable.

- 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.

Citi y el diseño del arco es una Marca Registrada de servicios de Citigroup Inc.

- 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, procesos de selección y contratación de personal, así como para el adecuado cumplimiento de las obligaciones, actividades y procedimientos derivados de la relación laboral antes y durante la vigencia de esta o con posterioridad a su terminación y la gestión de programas de capacitación y desarrollo de la cultura organizacional.

- Para la definición, estructuración y ejecución de transacciones estratégicas de Citi 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 incluida la 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 debido al estado de sus obligaciones.

- Cualquier otra finalidad requerida para el desarrollo de su objeto social o de las entidades de Citigroup Inc.

iii) <u>Deberes Citi</u>

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

iv) <u>Autorización del titular</u>

En los casos exigidos por la ley y en los casos en que actúe en calidad de responsable, Citi solicitará al titular su consentimiento previo y expreso para dar tratamiento a sus datos personales por

Citi y el diseño del arco es una Marca Registrada de servicios de Citigroup Inc.

cualquier medio que pueda ser probado posteriormente. Es así como la autorización puede obtenerse de manera escrita,oral, estar incluida dentro de un contrato u otro documento suscrito con el titularo validarse mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de manera razonable que otorgó tal autorización.

En los casos en que Citi trate sus datos en calidad de Encargado, el responsable es quien tiene la obligación de obtener la autorización respectiva.

v) Casos en que no es necesaria la autorización

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, Citi no está en la obligación de solicitar autorización de los titulares para el Tratamiento de sus Datos Personales, en las siguientes situaciones:

a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
b) Datos de naturaleza pública.
c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
e) Datos relacionados con el registro civil de las personas.

vi) Transferencia y Transmisión de los Datos Personales

En general, todos los datos personales recopilados por Citi podrán ser tratados directamente por otros vehículos legales, empresas integradas, adheridas o que tienen vínculos con Citirgoup Inc.

Es posible que algunos de estos terceros estén ubicados fuera del territorio de Colombia. Sin embargo, cualquier transferencia o transmisión de datos cumple con las leyes y regulaciones aplicables para garantizar la seguridad y protección de la información.

Es importante destacar que solo comparte información con terceros cuando sea necesario para cumplir la actividad económica u objeto social o de las entidades de Citigroup Inc.

vii) Derechos de los titulares de la información

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

- Enviar solicitudes a Citi 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 Citi como responsable del tratamiento, salvo en

Citi y el diseño del arco es una Marca Registrada de servicios de Citigroup Inc.

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 dedatos de Citi.

- Solicitar información al responsable o el encargado del tratamiento sobreel uso que le da a sus datos personales.

- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas porinfracciones.

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

viii) Facultados para el ejercicio de los derechos

Están facultados para interponer ante Citi solicitudes, consultasoreclamos:

a. El Titular de la información, el cual deberá acreditar su calidad adjuntando copia de su documento de identidad.
b. Los causahabientes del Titular, quienes deberán acreditar tal calidad ante Citi a través del documento pertinente que pruebe su calidad de causahabiente.
c. El apoderado del titular, previa acreditación de su calidad ante Citi a través de un poder.

ix) Canales de atención

Los titulares podrán ejercer sus derechos y formular a Citi solicitudes, consultas o reclamos, aportándola información necesaria para su atención, e indicando el derecho que desea ejercer y las razones que sustentan dicha solicitud, a través de los canales que a continuación se detallan. Dichos trámites serán atendidos por el área responsable, con la coordinación del Oficial de Protección de Datos Personales.

1. Oficina en Bogotá.

Los titulares podrán presentar consultas, solicitar la actualización, corrección, supresión de sus datos personales, y/o revocar la autorización para el tratamiento de sus datos (estas dos últimas en los casos en que aplique). Tales solicitudes deberán ser presentadas de manera escrita al asesor quien las recibirá y remitirá al área a cargo de la información, desde donde será atendida en los plazos establecidos por la ley. En todo caso, la solicitud deberá ir acompañada de copia del documento de identidad del titular.

Citi y el diseño del arco es una Marca Registrada de servicios de Citigroup Inc.

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.

Citi podrá solicitar documentos adicionales o definir otros procedimientos de control con el fin de verificar a su satisfacción la identidad del solicitante.

2. Correo electrónico

Los titulares (clientes y no clientes) podrán presentar consultas, quejas, solicitar la actualización, corrección, supresión de sus datos personales, y/o revocar la autorización para el tratamiento de sus datos (estas dos últimas en los casos en que aplique) a través del correo electrónico que corresponda, según lo indicado en el título xviii del presente documento.

Recibida la comunicación será remitida al área a cargo de la información, desde donde se dará respuesta en los plazos establecidos por la ley.

3. Canales de atención para empleados, colaboradores y exempleados

Los empleados, colaboradores y exempleados de Citi pueden presentar consultas y solicitudes comunicándose directamente a la línea telefónica 57(601) 4840400 o a través del correo electrónico hrsslatinoamerica@citi.com.

Recibida la comunicación será atendida por el área a cargo de la información desde donde se dará respuesta en los plazos establecidos por la ley.

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

x) De la atención de solicitudes de los titulares

Este procedimiento tiene como fin garantizar al Titular el oportuno ejercicio de sus derechos consagrados en la Ley y en la Constitución Política. Así, Citi tiene como fin orientar, atender, investigar y solucionar las solicitudes presentadas por los Titulares.

Tales solicitudes podrán ser catalogadas de la siguiente manera:

Consulta: Se refiere a la solicitud o requerimiento de información, para conocer la información personal que reposa en las Bases de Datos de Citi.

Reclamos: Se refiere a la manifestación de inconformidad que se formula ante una actuación

Citi y el diseño del arco es una Marca Registrada de servicios de Citigroup Inc.

considerada injusta, a través de la cual el Titular exige la observancia de sus derechos, para conocer, actualizar, rectificar o eliminar sus Datos Personales.

xi) Proceso de recepción de solicitudes en ejercicio de los derechos

Las solicitudes que presenten los titulares en ejercicio de sus derechos deben acompañarse, en la medida posible, de la siguiente información:

- Nombre completo y apellidos.
- Documento de identidad
- Datos de contacto y/o notificación para la respuesta
- Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información).

a. Atención de consultas

Los Titulares o sus facultados podrán elevar consultas para conocer la información personal que repose en las Bases de Datos de Citi, a través de los canales disponibles y relacionados en la Política.

Al respecto se dará respuesta al Titular por el medio que haya solicitado o a la dirección que haya indicado en su solicitud. La respuesta se emitirá en un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. No obstante, en caso de necesitar ampliarse el termino de respuesta, Citi informará al Titular las razones por las cuales no es posible atender la solicitud dentro del término señalado, indicándole que la respuesta a su solicitud se dará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.

b. Procedimiento para atención de reclamos

Los Titulares o sus facultados, que consideren que la información tratada por Citi debe ser objeto de actualización, corrección, rectificación o supresión, o cuando adviertan un presunto incumplimiento, de conformidad con el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, podrán elevar una reclamación ante Citi, la cual será tramitada de la siguiente manera:

1. En primer lugar, se verificará que la información sea la requerida para gestionar el reclamo.

2. Si la solicitud reúne todos los requisitos se inicia el trámite de atención y se rotula el dato con la descripción de “RECLAMO EN TRÁMITE”.

3. En caso de estar incompleta la información, se indicará al Titular los requisitos faltantes dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo, indicando que, de no dar respuesta en los próximos dos (2) meses, se entenderá desistida la solicitud.

4. Verificada la información, se dará respuesta por el medio que se ha solicitado o a la dirección que ha indicado el titular. La respuesta debe emitirse en un término de quince (15) días hábiles

Citi y el diseño del arco es una Marca Registrada de servicios de Citigroup Inc.

contados a partir de la fecha de recibo de esta.

5. En caso de no poder brindar respuesta en el término señalado, se informará al Titular las razones por las cuales no es posible atender la solicitud dentro del término atrás señalado, indicándole al Titular que se amplía el plazo por ocho (8) días hábiles adicionales y se indica la fecha de respuesta.

6. Finalmente, se remite la respuesta y deja constancia de esta. Si procede el reclamo se cumple con lo solicitado por el Titular. Si no procede el reclamo se responde al solicitante con los argumentos a lugar, previa confirmación con Legal, y el Oficial de Protección de Datos Personales.

xii) Políticas Corporativas sobre la protección de datos y seguridad deInformación.

Citi cuenta con políticas de protección de datos y seguridad de la información que viene aplicando e incorporando en sus procedimientos internos para la protección y manejo de la información y de los datos recibidos; por tal razón, Citi tiene establecidos 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.

Los servicios que presta y recibe Citi de otras entidades de Citirgoup Inc. que forman parte de las actividades propias de su objeto social, se formalizan a través de contratos marco Intra-Citi Service Agreement (ICSA) suscritos encumplimiento de la política establecida para estos efectos. Estos contratos establecen los términos y condiciones en los cuales se trata y administra la información relacionada con el servicio respectivo.

xiii) Datos de Citi como 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: legalnotificacionescitibank@citi.com
Teléfono: 57(601) 4854000

CITIVALORES S.A. COMISIONISTA DE BOLSA
Domicilio: Bogotá D.C.NIT
860.198.073-1.
Sede principal: Carrera 9ª número 99-02 – Bogotá- Colombia Correo electrónico oficial: legalnotificacionescitivalores@citi.com
Teléfono: 57(601) 4854000

CITITRUST COLOMBIA S.A. SOCIEDAD FIDUCIARIA
Domicilio: Bogotá D.C. NIT

Citi y el diseño del arco es una Marca Registrada de servicios de Citigroup Inc.

800.146.814-8.
Sede principal: Carrera 9A número 99-02 – Bogotá- Colombia Correo electrónico oficial: legalnotificacionescititrust@citi.com
Teléfono: 57(601) 4854000

COLREPFIN LTDA.
Domicilio: Bogotá D.C. NIT
900.213.856-7.
Sede principal: Carrera 9A número 99-02 – Bogotá- Colombia Correo electrónico oficial: legalnotificacionescolrepfin@citi.com
Teléfono: 57(601) 4854000

xiv) Vigencia de la base de datos

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

Última actualización Marzo, 2024

Citi y el diseño del arco es una Marca Registrada de servicios de Citigroup Inc.