



Información Corporativa sobre Privacidad y Tratamiento de Datos





Introducción

El presente documento ha sido elaborado por el Banco de Occidente con el propósito de consolidar, en una fuente única, la información relacionada con sus prácticas en materia de privacidad, tratamiento de datos personales y cumplimiento normativo. Su contenido reúne metodologías, procedimientos internos, estructura organizativa, mecanismos de control y canales habilitados que evidencian el compromiso del Banco con la protección de los datos personales de sus clientes, usuarios, colaboradores y demás grupos de interés, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás disposiciones legales aplicables en Colombia.

Unidad Responsable de Protección de Datos y Mitigación de Riesgos en el Tratamiento de Información

El Banco de Occidente cuenta con un área de Protección de Datos Personales adscrita a la Gerencia de Cumplimiento, responsable de diseñar, implementar y administrar el Programa Integral de Gestión de Datos Personales, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables. Esta área, liderada por el Oficial de Protección de Datos Personales, tiene funciones específicas como asegurar la implementación de la política de tratamiento de datos y el aviso de privacidad, identificar fuentes de recolección y mecanismos de autorización, promover la gestión de riesgos en el tratamiento de datos, coordinar el desarrollo de controles tecnológicos, registrar y actualizar las bases de datos ante la Superintendencia de Industria y Comercio, acompañar al Banco en visitas regulatorias, impulsar una cultura de protección de datos, gestionar el modelo de atención de solicitudes y reclamos, y supervisar auditorías internas, entre otras.



Gestión de Riesgos y Auditoría Interna en Protección de Datos Personales

El Banco de Occidente ha desarrollado e implementado un *Sistema de política de privacidad integrado en la gestión de riesgos/cumplimiento de todo el grupo*, mediante el Programa Integral de Gestión de Datos Personales establecido en el Manual MAN-APY-268. Este sistema permite la identificación, evaluación, control y monitoreo de los riesgos asociados al tratamiento de datos personales, incluyendo impactos legales, reputacionales y operativos. La metodología empleada contempla el modelo de tres líneas de defensa: los procesos operativos como primera línea, funciones de supervisión como el área de Protección de Datos Personales en la segunda, y auditoría interna como tercera línea, responsable de realizar auditorías periódicas para verificar el cumplimiento efectivo de la política de privacidad. Todo esto garantiza la protección de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, alineada con la normativa nacional e internacional. Adicionalmente, el incumplimiento en esta materia puede conllevar sanciones impuestas por la Superintendencia de Industria y Comercio, como multas, suspensión de actividades o cierre definitivo de operaciones de tratamiento de datos sensibles.

Naturaleza de la Información Capturada

La naturaleza de la información capturada por el Banco de Occidente incluye un conjunto amplio de datos personales del titular, tales como información financiera, crediticia, comercial, profesional, sensible (incluyendo huellas dactilares, voz e imagen), técnica, administrativa, privada y semiprivada, recopilada mediante medios físicos, digitales o electrónicos. Esta información puede estar relacionada con el pasado, presente o futuro, y es tratada por el banco mediante actividades como recolección, verificación, almacenamiento, análisis, circulación, transmisión y uso con fines contractuales, legales, comerciales y operativos.





La autorización proporcionada por el titular de los datos permite al banco y a terceros autorizados utilizar dicha información conforme a los parámetros legales de seguridad, confidencialidad y finalidad.

Uso de la Información Recopilada

El Banco de Occidente utiliza los datos personales de sus clientes para cumplir con los fines relacionados con la prestación eficiente de sus servicios financieros, tales como la gestión de cuentas, ejecución de transacciones, administración de productos crediticios y otras operaciones bancarias. Esta información también se emplea como recurso estratégico dentro de la estructura organizacional del banco, siendo entregada a los ejecutivos responsables para apoyar el logro de objetivos comerciales y operativos. Cada conjunto de información utilizado para fines empresariales debe tener un “responsable de la información”, quien supervisa su uso correcto, toma decisiones sobre su protección y determina los accesos y privilegios de uso, en línea con las políticas internas y legales que rigen la seguridad de la información.

Control del Titular sobre el Tratamiento de los Datos

El Banco de Occidente reconoce el derecho de los titulares de datos personales a decidir cómo se recopilan, utilizan, conservan y procesan sus datos. Por ello, solicita autorización explícita para su tratamiento a más tardar en el momento de recolección, indicando de manera clara qué datos se recopilan y las finalidades específicas de uso. La autorización no será requerida en casos que involucren datos públicos, requerimientos judiciales o administrativos, emergencias médicas, usos históricos, estadísticos o científicos, o cuando se trate de datos excluidos por la Ley 1581 de 2012.



En el caso de menores de edad, el banco garantiza el respeto de sus derechos fundamentales y exige la autorización del representante legal conforme a los parámetros legales. Los datos sensibles solo serán tratados con el consentimiento explícito del titular, salvo cuando existan excepciones legales. Asimismo, los datos personales pueden ser transferidos o transmitidos a entidades del grupo económico del banco, filiales, subsidiarias y terceros autorizados legalmente, en conformidad con los fines previamente consentidos por el titular.

Derechos del Titular de los Datos

Opción de Exclusión

La opción de exclusión está disponible para todos los titulares de datos personales. Estos pueden revocar la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos o solicitar la eliminación de su información de las bases de datos del Banco de Occidente y entidades autorizadas. Este derecho puede ejercerse mediante comunicación escrita, siempre que no existan obligaciones legales o contractuales que requieran la conservación de los datos. Además, el titular puede limitar el alcance de su autorización, restringiendo el uso exclusivamente al banco y excluyendo entidades asociadas, conforme a la Ley 1581 de 2012 y las políticas internas de protección de datos.

Requisito de Consentimiento para la Inclusión

El proceso de vinculación requiere el diligenciamiento completo del “Formulario de Vinculación” tanto para personas naturales como jurídicas. Este formulario contiene información esencial para la plena identificación del cliente, incluyendo datos de identificación, actividad económica, detalles financieros, origen de fondos y estructura de propiedad (para personas jurídicas).



Debe ser firmado y validado por el gerente o director comercial asignado. El banco también requiere entrevista personal, verificación documental y aprobación formal antes de iniciar cualquier relación contractual. La información recopilada debe ingresarse al sistema IBS para fines de control interno y revisión regulatoria. Exceptuando las cuentas relacionadas con pensiones, el consentimiento y el formulario completo son obligatorios en todos los casos. Los clientes también deben declarar si son Personas Expuestas Políticamente (PEP) o si administran fondos del gobierno.

Por lo tanto, el consentimiento de inclusión no solo es requerido, sino que constituye la base legal de la relación cliente–banco.

Ejercicio de Derechos Específicos

- **Acceso a los datos almacenados**
Los titulares pueden solicitar acceso gratuito a sus datos personales almacenados, conocer el uso que se les ha dado y obtener prueba de la autorización otorgada.
- **Transferencia de datos a otros proveedores**
Es posible solicitar la transferencia de los datos personales a otros proveedores de servicios, siempre que el titular brinde autorización expresa y se respeten los principios de privacidad, seguridad y legalidad.
- **Corrección de datos**
Los titulares tienen derecho a actualizar, corregir o rectificar cualquier dato parcial, inexacto, incompleto o engañoso, o cualquier dato tratado sin autorización.

- **Eliminación de datos**

Se puede solicitar la eliminación de los datos personales cuando no se estén tratando conforme a los principios legales. Sin embargo, la eliminación no será posible si existe obligación legal o contractual de conservar los datos. El Banco de Occidente establece que la supresión de datos personales debe realizarse mediante métodos tecnológicos seguros, como la sobreescritura, garantizando que la información no pueda ser reconstruida ni consultada por personal no autorizado. Este proceso se rige por políticas internas de gestión documental, y cuando cesa la obligación legal o contractual, los datos deben eliminarse con registro de supervisión. Los titulares pueden solicitar la supresión conforme a la Ley 1581 de 2012, siempre que no existan otras normas vigentes que exijan su conservación.

Plazo de Conservación de los Datos

Los datos personales serán conservados por el tiempo necesario para cumplir con su propósito previsto y mientras existan obligaciones contractuales, legales o comerciales:

- De acuerdo con las leyes contra el lavado de dinero, los datos personales pueden conservarse entre **5 y 10 años** después de finalizada la relación.
- Conforme al derecho comercial, regulaciones financieras, fiscales y contables, los datos pueden conservarse hasta por **10 años** después de la terminación de la relación comercial.



Medidas de Protección de los Datos

El Banco de Occidente debe implementar mecanismos necesarios para asegurar la información mediante sus sistemas informáticos, desarrollando capacidades internas para anticipar y responder a amenazas cibernéticas. Esto incluye defender y proteger datos, sistemas, servicios y aplicaciones clave en las redes internas y en el ciberespacio. La información es protegida mediante controles tecnológicos, administrativos y físicos, incluyendo sistemas seguros, mecanismos de verificación y acceso controlado. Además, los datos personales pueden circular entre distintas áreas del banco y terceros autorizados para cumplir finalidades como gestión comercial, cumplimiento legal, seguridad, análisis de transacciones, servicio al cliente y prevención del fraude.

Canales para el Ejercicio de los Derechos

Los clientes y titulares de datos pueden presentar sus solicitudes a través de los siguientes canales:

- Red de oficinas y Credicentros disponibles en el sitio web oficial del banco
- Líneas de atención: **Nacional 01 8000 514 652 / Bogotá 307 70 27**
- Correo electrónico: **datospersonales@bancodeoccidente.com.co**

Requisitos: El solicitante debe acreditar su identidad o presentar documentos que confirmen que actúa como representante. En caso de reclamos, debe incluir una descripción clara del hecho y documentos de soporte.



Plazos de respuesta:

- Consultas: dentro de 10 días hábiles (prorrogables por 5 más)
- Reclamos: dentro de 15 días hábiles (prorrogables por 8 más)

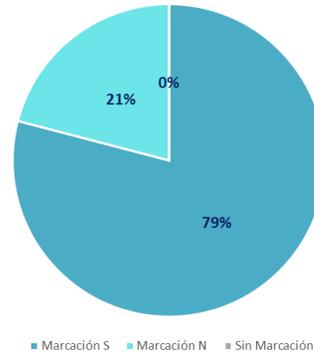
Política de Divulgación a Terceros

La política de tratamiento de datos personales del Banco de Occidente contempla la posibilidad de divulgar o transferir información a terceros, incluyendo entidades privadas y públicas, nacionales y extranjeras, siempre con la autorización previa del titular y conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Estas transferencias pueden realizarse a proveedores de servicios, aliados comerciales, autoridades competentes, operadores de información, equipos de telemarketing y otros procesadores que actúan en nombre del banco, bajo condiciones que garanticen la seguridad, confidencialidad y manejo legal de los datos. Además, el titular conserva el derecho de limitar el alcance de dicha autorización mediante solicitud escrita.

Monitoreo del Uso Secundario de Información Personal por Parte del Banco

De acuerdo con la base actual de clientes activos persona natural, se tiene poblado el 100% marcados con “S” los clientes que autorizan ser contactados para gestión comercial por parte del Banco y con “N” aquellos clientes que solo autorizan el tratamiento de sus datos personales para las actividades asociadas con la relación contractual vigente y no autorizan ser contactado para gestión comercial por parte del Banco.

Indicador	Actual	% Poblamiento
Marcación S	762.051	79%
Marcación N	201.627	21%
Sin Marcación	0	0%
Total	963.678	100%



*Porcentaje de poblamiento Indicador de Protección de Datos Ley 1581 a 21 de Mayo 2025.

Política de Tolerancia Cero frente al Tratamiento Incorrecto de Datos Personales

El Banco de Occidente contempla medidas disciplinarias y correctivas frente al incumplimiento en el tratamiento de datos personales, en línea con una política de tolerancia cero ante conductas que comprometan la protección de la información. La Superintendencia de Industria y Comercio puede imponer sanciones que incluyen multas de hasta 2.000 salarios mínimos, suspensión de actividades, cierre temporal o definitivo de operaciones relacionadas con el tratamiento de datos sensibles. Adicionalmente, dentro del sistema de gestión de riesgos del Banco, se prevén auditorías internas y supervisión del cumplimiento normativo, lo cual refuerza la aplicación de consecuencias frente a incumplimientos, tanto a nivel institucional como individual.