

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN  
DE DATOS PERSONALES**

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE



<b>Código</b>	<b>ASC-MA01</b>
<b>Versión</b>	<b>07</b>
<b>Vigencia</b>	<b>Abril 2025</b>

**ACCIONES & VALORES S.A.**

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE  
DATOS PERSONALES**

**GERENCIA DE MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE**

<b>Fecha</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Abril 2025	Yennifer Agudelo Coordinador SAC y PQR's	Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente	Junta Directiva Acta No. 383



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE



Código	ASC-MA01
Versión	07
Vigencia	Abril 2025

## 1. QUIENES SOMOS

**ACCIONES Y VALORES COMISIONISTA DE BOLSA S.A.**, en adelante **ACCIONES & VALORES** expide la presente política de tratamiento de datos personales, con base en lo establecido en la Ley 1581 de 2012, así como en las normas reglamentarias vigentes y aplicables en la materia.

- ACCIONES & VALORES.** Es una sociedad comisionista de bolsa que desde su fundación en 1959 ha desarrollado su objeto social sobre sus principios corporativos de integridad, transparencia, ética, confianza y lealtad, buscando el cabal cumplimiento de su misión y la búsqueda efectiva de su visión.
- ACCIONES & VALORES** identificada con el NIT 860.071.562-1, establecida como la firma comisionista más antigua de Colombia es una compañía innovadora, con productos y servicios que reportan los mayores beneficios a sus clientes, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., la cual tiene como objeto enfocarse en 2 líneas innovadoras y diferentes. Por un lado, el negocio de bolsa tradicional con asesoría a personas y empresas en el mercado de capitales, inversión y transferencias internacionales y por el otro el negocio de remesas. Actividades que ejerce bajo el camino de su propósito, hacer posible el bienestar financiero.
- Dentro de la ejecución y desarrollo del mencionado objeto social **ACCIONES & VALORES** conoce, consulta, recolecta y administra información personal de los clientes, de los usuarios, y de quienes sin tener aún dichas connotaciones podrían llegar a serlo garantizando la protección de derechos como el Habeas Data, la privacidad, la intimidad, el buen nombre, la imagen, el acceso a la información y la autonomía, a través de actuaciones regidas por principios de buena fe, legalidad, autodeterminación informática, libertad y transparencia. Así mismo en el marco y el cumplimiento de sus obligaciones legales, contractuales y éticas, donde en todos los casos debe darse estricto cumplimiento a las normas relacionadas con protección de datos y hábeas data de las que tratan las Leyes Estatutarias 1266 de 2008 y 1581 de 2012 su Decreto Reglamentario 1074 de 2015, así como demás normas concordantes, para la protección

Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó
Abril 2025	Yennifer Agudelo Coordinador SAC y PQR's	Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente	Junta Directiva Acta No. 383



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código	ASC-MA01
Versión	07
Vigencia	Abril 2025

de datos personales. Esta política describe cómo recolectamos, usamos, compartimos y protegemos la información personal de nuestros clientes, usuarios, colaboradores, candidatos, accionistas y proveedores.

## 2. OBJETIVO Y ALCANCE DE LA POLÍTICA

Esta política establece los lineamientos para el tratamiento de datos personales, tanto en medios físicos como digitales, bajo la responsabilidad de Acciones & Valores, actuando como Responsable o Encargado del Tratamiento, según el caso. Aplica a la información recolectada a través de cualquier canal, incluyendo nuestra página web, oficinas, y plataformas de terceros

## 3. DEFINICIONES

### 4.

La presente política contiene el presente acápite de definiciones con base en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012:

- **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.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- **Dato Público:** Es el dato que no es 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, entre otros, en registros

Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó
Abril 2025	Yennifer Agudelo Coordinador SAC y PQR's	Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente	Junta Directiva Acta No. 383



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código	ASC-MA01
Versión	07
Vigencia	Abril 2025

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

- **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.
- **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.
- **Datos Biométricos:** Datos personales resultantes de un tratamiento técnico específico, relativos a las características físicas, fisiológicas o conductuales de una persona física que permitan o confirmen su identificación única, tales como imágenes faciales o huellas dactilares **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.
- **Habeas Data:** Es el derecho que tiene todo titular de información de conocer, actualizar, rectificar u oponerse a la información concerniente a sus datos personales en los términos del Art. 15 de la Constitución Política de Colombia.
- **Protección de Datos de Carácter Personal:** Es un derecho fundamental que tienen todas las personas naturales. Busca la protección de su intimidad y privacidad frente a una posible vulneración por el tratamiento indebido de datos personales capturados por un tercero.
- **Reclamo:** El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley o en la presente política, podrán presentar un reclamo ante el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento.
- **Registro Nacional de Bases de Datos:** Es el directorio público de las bases de datos sujetas al Tratamiento que operan en el país. El registro será administrado por la

Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó
Abril 2025	Yennifer Agudelo Coordinador SAC y PQR's	Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente	Junta Directiva Acta No. 383



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código	ASC-MA01
Versión	07
Vigencia	Abril 2025

Superintendencia de Industria y Comercio y será de libre consulta para los ciudadanos.

- **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.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **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. tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

## 5. PRINCIPIOS

- **Principio de Legalidad en Materia de Tratamiento de Datos:** El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **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; En ese orden, el tratamiento de datos personales debe tener un propósito específico y explícito, el cual deberá ser informado al titular de manera clara, suficiente y previa. En el caso que el uso autorizado (otorgado por el titular o por mandamiento de la Ley) fuera modificado, se obtendrá nuevamente el consentimiento del titular de los datos.
- **Principio de Libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser

Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó
Abril 2025	Yennifer Agudelo Coordinador SAC y PQR's	Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente	Junta Directiva Acta No. 383



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código	ASC-MA01
Versión	07
Vigencia	Abril 2025

obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento; los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento. Para obtener la autorización del titular, **ACCIONES & VALORES**. utilizará las cláusulas, formatos y documentos determinados. Podrá obtener los datos cuando las conductas inequívocas del Titular le permitan concluir razonablemente que éste otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información.

- **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; Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error. En consecuencia, se deberán adoptar medidas razonables para asegurar que los datos sean precisos y suficientes, y en caso de que se requiera, para que dichos datos sean actualizados, rectificados o suprimidos cuando sea procedente.
- **Principio de Transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Principio de Acceso y Circulación Restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley;

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley; Para estos propósitos la obligación de ACCIONES & VALORES será de medio y no de resultado.

Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó
Abril 2025	Yennifer Agudelo Coordinador SAC y PQR's	Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente	Junta Directiva Acta No. 383



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código	ASC-MA01
Versión	07
Vigencia	Abril 2025

Por su parte, solamente se enviará o suministrará los datos personales a las personas legalmente autorizadas, a los terceros autorizados por el Titular, así como aquellas entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, quienes serán informados que deben igualmente cumplir los deberes y obligaciones de protección y garantía que le impone la Ley 1581 de 2012 o demás normas que las modifiquen, sustituyan o adicionen como Responsable del tratamiento.

- **Principio de Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente 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; ACCIONES & VALORES, adoptará medidas tecnológicas, humanas y administrativas que le permitan proteger adecuadamente los datos personales e información usada, capturada, recolectada y sujeta a tratamiento. Así mismo implementará protocolos para otorgar seguridad a los registros y repositorios electrónicos evitando su adulteración, modificación, pérdida, consulta, y en general cualquier uso o acceso no autorizado.
- **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 sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma. En consecuencia, todas las personas que administren, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en Bases o Bancos de Datos, se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelarla a terceros no autorizados, todas las informaciones personales, comerciales, contables, técnicas, comerciales o de cualquier otro tipo suministradas en la ejecución y ejercicio de sus funciones.

## 6. FINALIDADES DEL USO DE LOS DATOS

Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó
Abril 2025	Yennifer Agudelo Coordinador SAC y PQR's	Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente	Junta Directiva Acta No. 383



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código	ASC-MA01
Versión	07
Vigencia	Abril 2025

Los datos personales de los titulares, y en general todo datos personal contenido en cualquier base de datos bajo responsabilidad de **ACCIONES & VALORES**, deben ser usados únicamente para los fines y propósitos establecidos por **ACCIONES & VALORES**, en sus formatos de autorización, así mismo, el tratamiento de los datos personales se debe circunscribir a la finalidad y alcance contenida en la autorización entregada por los titulares de los datos personales en el marco de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios vigentes y aplicables, más específicamente en los principios contenidos en el artículo 4 de la ley 1581 de 2012. De igual manera, los datos podrán ser capturados, almacenados, actualizados, usados, procesados, suprimidos, anonimizados, disociados, transmitidos y transferidos a terceros dentro y fuera del territorio nacional, y en general tratados para llevar a cabo las finalidades según cada base de datos personales que se mencionan a continuación:

## 6.1. CLIENTES Y USUARIOS

En desarrollo de su objeto social, ACCIONES & VALORES, podrá tratar los datos personales para los siguientes fines:

- 6.1.1. Validar y verificar la identidad del cliente para el ofrecimiento y administración de productos y servicios.
- 6.1.2. Realizar todas las gestiones necesarias tendientes a confirmar y actualizar la información del cliente.
- 6.1.3. Conocer el comportamiento financiero, comercial y crediticio del cliente y el cumplimiento de sus obligaciones legales.
- 6.1.4. Realizar las gestiones relacionadas con la vinculación a la compañía como consumidor financiero.
- 6.1.5. Ejecutar las acciones y transferencias relacionadas con la prestación de los servicios y productos que ofrece, las cuales deben estar respaldadas por las autorizaciones expresas otorgadas por los respectivos titulares del dato.
- 6.1.6. Enviar información relacionada con educación financiera, encuestas de satisfacción de clientes, ofertas comerciales y actividades publicitarias, promocionales de mercadeo (principalmente para planes de fidelidad y relacionales) de ejecución de ventas o estudios de mercado enfocados a su actividad, mediante el envío de correspondencia, correos electrónicos, mensajes de texto (SMS), notificaciones automáticas (Push), o contacto telefónico sobre

Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó
Abril 2025	Yennifer Agudelo Coordinador SAC y PQR's	Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente	Junta Directiva Acta No. 383



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código	ASC-MA01
Versión	07
Vigencia	Abril 2025

los datos autorizados por los titulares. Así mismo, mediante la notificación de mensajes a través de las plataformas, incluido el uso de cookies y pop ups.

- 6.1.7. Compartir con terceros con quienes realice alianzas o contratos con fines comerciales relacionados con la ejecución de las actividades comprendidas dentro del objeto social de ACCIONES & VALORES.
- 6.1.8. Gestionar para fines estadísticos internos y data análisis que apoyen la toma de decisiones comerciales.
- 6.1.9. Enviar formularios o cuestionarios de investigación o comunicación de actividades de marketing, con fines comerciales, publicitarios y de análisis de mercado.
- 6.1.10. Atender las peticiones, quejas y reclamos, acorde con el procedimiento establecido para tal fin.
- 6.1.11. Monitorear, hacer seguimiento y evaluar los indicadores de servicio y satisfacción con los productos ofrecidos por ACCIONES & VALORES.
- 6.1.12. Consultar las diferentes fuentes oficiales definidas por la Gerencia de Cumplimiento de ACCIONES & VALORES, que permitan prevenir y controlar el lavado de activos y financiación del terrorismo.
- 6.1.13. Elaborar las gestiones administrativas, contables (facturación) y fiscales necesarias.
- 6.1.14. Analizar la información con el fin de prospectar, clasificar y segmentar a los usuarios y clientes, mediante el uso de los datos en softwares destinados para tal fin.
- 6.1.15. Validar datos de identificación y localización (nombre, tipo y número de identificación, domicilio, teléfono fijo y/o móvil, email y dirección de residencia).
- 6.1.16. Realizar previa autorización la transferencia y transmisión de datos personales en el país y/o a otros países, así como a terceros, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1074 de 2015, así como lo establecido en los contratos que realice con los consumidores financieros.
- 6.1.17. Realizar previa autorización consultas, almacenamiento, administración, transferencia, procesamiento y reporte de información a las Centrales de Información o bases de datos debidamente constituidas referentes al comportamiento crediticio, financiero y comercial.
- 6.1.18. Realizar previa autorización grabación de las llamadas un control de la calidad de la atención que se les presta a los consumidores financieros.
- 6.1.19. Incluir sus datos en sistemas de información y otros medios tecnológicos con el fin de cumplir con la adecuada prestación de los servicios ofrecidos.

Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó
Abril 2025	Yennifer Agudelo Coordinador SAC y PQR's	Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente	Junta Directiva Acta No. 383



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código	ASC-MA01
Versión	07
Vigencia	Abril 2025

- 6.1.20.** Garantizar la seguridad y vigilancia de las personas, los bienes y las instalaciones de la compañía. Esto, con los datos obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de ACCIONES & VALORES. Asimismo, dar cumplimiento a las disposiciones legales y a los requerimientos que presenten las autoridades judiciales y organismos de control.
- 6.1.21.** Realizar todas las gestiones, incluidas las anteriores, que se encuentren relacionados con la vinculación, eventos internos, eventos históricos, eventos financieros o comerciales, derivados de la relación contractual respecto de los productos, bienes y/o servicios que requiera Acciones & Valores para el desarrollo de su objeto social, entre el titular y la compañía.
- 6.1.22.** Enviar información de productos y servicios de la compañía y modificaciones de los mismos.
- 6.1.23.** Realizar, autorizar, validar o verificar transacciones y/o instrucciones, incluyendo, cuando sea requerido, la consulta y reproducción de datos sensibles biométricos tales como la huella digital, imagen o voz, entre otros.
- 6.1.24.** En el uso de los canales digitales y dispositivos electrónicos dispuestos para la recolección y tratamiento de los datos sensibles, tales como huella dactilar y biometría facial, Acciones & Valores podrá:
- A - Validar y confirmar la identidad del titular del dato sensible.
  - B - Realizar identificación y autenticación para la apertura de productos y/o servicios.
  - C - Compartirlos con terceros proveedores, exclusivamente para efectos de validar y cotejar contra fuentes de información externas para realizar procesos de identidad, autenticación y seguridad, así como para validar la autenticidad de la información y de las muestras biométricas.
  - D - Desarrollar e implementar procesos de seguridad y herramientas de prevención de fraude.
  - E - Utilizarlos como mecanismo de aceptación de las operaciones y firma electrónica de documentos.
- 6.1.25.** Comercializar el uso, almacenamiento y circulación de los datos personales objeto de tratamiento, siempre que cuenten con la autorización expresa del titular de los datos, dando estricto cumplimiento a las normas relacionadas con protección de datos y habeas data, en aras de fomentar la profundización de la inclusión financiera, creación de nuevos productos y mejorar el conocimiento y perfilamiento de los consumidores financieros.

Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó
Abril 2025	Yennifer Agudelo Coordinador SAC y PQR's	Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente	Junta Directiva Acta No. 383



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código	ASC-MA01
Versión	07
Vigencia	Abril 2025

## 6.2. PROVEEDORES Y TERCEROS

El tratamiento de la información personal de Proveedores y aliados es tratado con la finalidad de efectuar la evaluación de la idoneidad, así como el desarrollo de las diferentes evaluaciones establecidas por ACCIONES & VALORES, según lo establecido en los manuales de manejo de proveedores. Todo lo relacionado e inherente a la relación comercial establecida entre ACCIONES & VALORES y sus proveedores, que incluye las siguientes finalidades:

- 6.2.1. Realizar todas las gestiones necesarias tendientes a confirmar y actualizar la información del proveedor.
- 6.2.2. Realizar las gestiones relacionadas con la vinculación/actualización a la compañía como proveedor.
- 6.2.3. Enviar información al proveedor o tercero relacionada con los servicios recibidos por el mismo.
- 6.2.4. Gestionar para fines estadísticos internos y data análisis que apoyen la toma de decisiones comerciales.
- 6.2.5. Enviar formularios o cuestionarios de investigación o comunicación de actividades de marketing, con fines comerciales, publicitarios y de análisis de mercado.
- 6.2.6. Atender las peticiones quejar y reclamos, acorde con el procedimiento establecido.
- 6.2.7. Monitorear, hacer seguimiento y evaluar los indicadores de servicio y satisfacción.
- 6.2.8. Consultar las diferentes fuentes definidas por el Oficial de Cumplimiento de Acciones y Valores, que permitan prevenir y controlar el lavado de activos y financiación del terrorismo.
- 6.2.9. Elaborar las gestiones administrativas contables(facturación) y fiscales necesarias.

Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó
Abril 2025	Yennifer Agudelo Coordinador SAC y PQR's	Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente	Junta Directiva Acta No. 383



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código	ASC-MA01
Versión	07
Vigencia	Abril 2025

- 6.2.10.** Analizar la información con el fin de prospectar, clasificar y segmentar a los proveedores o terceros, mediante el uso de los datos en softwares destinados para tal fin.
- 6.2.11.** Almacenar los datos de identificación y localización suministrado por el proveedor tercero (nombre, tipo y número de identificación, domicilio, teléfono fijo y/o móvil, email y dirección de residencia).
- 6.2.12.** Realizar almacenamiento, administración, transferencia, procesamiento de la información.
- 6.2.13.** Realizar la posible grabación de las llamadas como control de la calidad de la atención que se les presta a los proveedores.
- 6.2.14.** Realizar todas las gestiones, incluidas las anteriores, que se encuentren relacionadas con la vinculación, eventos internos, eventos históricos, eventos financieros o comerciales, derivados de la relación contractual respecto de los productos, bienes y/o servicios que requiera acciones & Valores S.A Comisionista de Bolsa para el desarrollo de su objetivo social, entre el proveedor o tercero y la compañía.

### 6.3. ASPIRANTES Y COLABORADORES

Las finalidades previstas de los datos de candidatos o colaboradores serán las siguientes:

- 6.3.1.** Consultar, solicitar, utilizar, procesar y divulgar toda la información que se refiera a mi comportamiento crediticio, financiero y comercial a la Central de Información Financiera -CIFIN- que administra la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, o a quien represente sus derechos o cualquier otra central de información.
- 6.3.2.** Consultar, solicitar, utilizar, procesar y divulgar toda la información que se requiera para centrales de riesgo y detección y revelación de posibles conflictos de interés.
- 6.3.3.** Consultar, verificar, solicitar, utilizar, procesar y divulgar toda la información personal, comercial, laboral y académica.
- 6.3.4.** Verificar toda la información referente a los antecedentes penales, fiscales, disciplinarios, administrativos, judiciales y policiales.

Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó
Abril 2025	Yennifer Agudelo Coordinador SAC y PQR's	Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente	Junta Directiva Acta No. 383



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código	ASC-MA01
Versión	07
Vigencia	Abril 2025

- 6.3.5.** Realizar entrevistas, para consultar, verificar, indagar, observar y compartir la información obtenida en la misma, así mismo, referenciación laboral.
- 6.3.6.** Custodiar hoja de vida y de la totalidad de la información personal que reposa en ella.
- 6.3.7.** Conservar información, así como almacenar los datos de carácter sensible como imágenes, datos biométricos, grabaciones de audio y video entre otros, que sean obtenidos por medios electrónicos, para fines estadísticos e históricos por el tiempo que estipula la Ley 1072 de 2015 y bajo los parámetros de la Ley 1581 de 2012, de igual manera, para validar y confirmar la identidad del titular del dato sensible, evaluación de la calidad del servicio, procedimientos administrativos internos, controles de entrada y salida del centro de operación, investigaciones de Accidentes de Trabajo, así como para la realización de procesos disciplinarios internos.
- 6.3.8.** Entregar información personal y datos de identificación del trabajador y el de su núcleo familiar a la Entidad Promotora de Salud (E.P.S.), Administradora de Riesgos Laborales (A.R.L.), Fondos de Pensiones y de Cesantías, Cajas de Compensación Familiar, Fondos de Empleados; para que puedan dar cumplimiento a sus obligaciones en el sistema de seguridad social, así como para realizar capacitaciones, investigaciones, eventos deportivos, recreativos o culturales programados por la empresa para el bienestar de los trabajadores y su núcleo familiar.
- 6.3.9.** Enviar notificaciones que tuviere que hacerse en el proceso de selección, o en una eventual contratación, en desarrollo o terminación de un eventual contrato de trabajo.
- 6.3.10.** Hacer uso del derecho de imagen en el sentido de recopilar material fotográfico, fílmico, o de procedimientos análogos que podrá ser usado con el objetivo de identificación en las sedes administrativas de la empresa, reconocimientos, campañas publicitarias para ser utilizada en ediciones impresas y electrónicas, digitales, ópticas y en la Red Internet, especialmente en la página web de la empresa, sin limitación geográfica o territorial alguna.
- 6.3.11.** Grabación de las llamadas para cumplir con requerimientos legales y utilizarlo como soporte de los términos en los que se presentan y atender las peticiones quejas y reclamos, de igual manera, para realizar un control de la calidad de atención que se presta a los consumidores financieros.
- 6.3.12.** Incluir sus datos en el sistema de información GPS y otros medios tecnológicos con el fin de cumplir con la adecuada prestación de los servicios ofrecidos.

Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó
Abril 2025	Yennifer Agudelo Coordinador SAC y PQR's	Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente	Junta Directiva Acta No. 383



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código	ASC-MA01
Versión	07
Vigencia	Abril 2025

- 6.3.13.** Acceder y consultar información en bases de datos o archivos de cualquier entidad pública o privada.
- 6.3.14.** Los datos recolectados a través de puntos de seguridad y aquellos obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro y fuera de las instalaciones de ACCIONES Y VALORES S.A. se utilizarán para fines de seguridad y vigilancia de las personas, los bienes y las instalaciones de la compañía y podrán ser utilizados como prueba de cualquier tipo de proceso o investigación administrativa, que incluye el de atención de peticiones, quejas y reclamos de los consumidores financieros.
- 6.3.15.** Recolectar, recaudar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar, dar tratamiento, actualizar y disponer de los datos que han sido suministrados y que se han incorporado en distintas bases o bancos de datos, o en repositorios electrónicos de todo tipo con que cuenta la compañía.
- 6.3.16.** Dar cumplimiento a las disposiciones legales y a los requerimientos que presenten las autoridades judiciales y organismos de control.

## 6.4. ACCIONISTAS

- 6.4.1.** Dar cumplimiento a las obligaciones y derechos como accionistas.
- 6.4.2.** Realizar las actividades de administración integral del libro de registro de accionistas.
- 6.4.3.** Brindar la información relacionada con trámites, quejas y solicitudes de los accionistas.
- 6.4.4.** Dar acceso a la información a las autoridades judiciales o administrativas que soliciten dichos datos en ejercicio de sus funciones.
- 6.4.5.** Consultar las diferentes fuentes oficiales definidas por la Gerencia de Cumplimiento de ACCIONES & VALORES, que permitan prevenir y controlar el lavado de activos y financiación del terrorismo.
- 6.4.6.** Acceder a las instalaciones de ACCIONES & VALORES.
- 6.4.7.** Garantizar la seguridad y vigilancia de las personas, los bienes y las instalaciones de la compañía, Esto, con los datos obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de ACCIONES & VALORES. Así mismo, dar cumplimiento a las disposiciones legales y a los requerimientos que presenten las autoridades judiciales y organismos de control.

## 7. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó
Abril 2025	Yennifer Agudelo Coordinador SAC y PQR's	Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente	Junta Directiva Acta No. 383



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código	ASC-MA01
Versión	07
Vigencia	Abril 2025

En ACCIONES & VALORES, los Datos Personales serán tratados conforme a los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012 o demás normas que las reglamente, modifique, sustituya o adicione y serán usados con estricta confidencialidad y de acuerdo con la autorización previa, expresa e informada del titular de la información.

## 6.1. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SENSIBLES.

Solo procesaremos datos personales sensibles para lo estrictamente necesario, solicitando el consentimiento previo y explícito a los titulares e informándoles sobre la finalidad exclusiva para su tratamiento. Trataremos datos de tipo sensible en las siguientes circunstancias:

- El tratamiento haya sido autorizado expresamente por el titular de los datos sensibles, salvo en los casos que, por Ley, no se requiera el otorgamiento de dicha autorización.
- El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar la autorización.
- El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
- El tratamiento que tenga una finalidad histórica, estadística o científica o, dentro del marco de procesos de mejoramiento; este último, siempre y cuando se adopten las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares o el dato este dissociado, es decir, el dato sensible sea separado de la identidad del titular y no sea identificable o no se logre identificar a la persona titular del dato o datos sensibles.

Requisitos para la recolección de datos sensibles:

- La autorización siempre debe ser explícita, previa, expresa y clara.
- Se debe informar al Titular que no está obligado a autorizar el tratamiento de dicha información, salvo aquellos datos que sean necesarios para la prestación del servicio, lo cual se le informará al titular de forma previa a la entrega de su autorización (p.ej. dactilar, voice i.d, reconocimiento facial, entre otros).
- Se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles son los datos que son objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del mismo.

### 6.1.1. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó
Abril 2025	Yennifer Agudelo Coordinador SAC y PQR's	Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente	Junta Directiva Acta No. 383



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código	ASC-MA01
Versión	07
Vigencia	Abril 2025

**ACCIONES & VALORES**, cuando trate datos personales referidos en el presente numeral se circunscribirá estrictamente a lo determinado por la Ley 1581 de 2012 así como lo contenido en los decretos reglamentarios vigentes y aplicables para la materia.

## 6.1.2. DATOS PERSONALES OBJETO DE TRATAMIENTO ESPECIAL

ACCIONES & VALORES, informa que es voluntario para el titular de la información, responder las preguntas que eventualmente le formulen sobre datos sensibles (que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación) o datos de menores de edad, salvo aquellos que sean de naturaleza pública.

Lo anterior, no implica no poder acceder a los productos y servicios ofrecidos según establece el Artículo 2.2.2.25.2.3 del Decreto Reglamentario 1074 de 2015, donde se establece los lineamientos de la autorización para el Tratamiento de datos personales sensibles.

Los datos de los niños, niñas y adolescentes serán tratados respetando sus derechos fundamentales y el interés superior, de conformidad con lo establecido por los Arts. 5, 6 y 7 de la Ley 1581 de 2012, y el Decreto 1074 de 2015, y demás normas que las modifiquen, sustituyan o adicionen.

ACCIONES & VALORES dará un tratamiento especial a la recolección de datos sensibles y de niños, niñas y adolescentes, en los casos en los que aplique.

## 6.2. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

La autorización para el tratamiento de los datos personales debe estar circunscrita estrictamente a los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012, los derechos de los titulares, la finalidad establecida en la autorización, y la pertinencia y adecuación con dicha finalidad.

Así mismo, la autorización es una facultad que solo les compete a los titulares, la cual debe ser previa, expresa e informada conteniendo en ella, la finalidad clara y expresa de dicha autorización.

ACCIONES & VALORES solicitará la autorización de manera que el titular de la información otorgue su consentimiento previo, expreso e informado del tratamiento al cual son sujetos sus datos personales.

Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó
Abril 2025	Yennifer Agudelo Coordinador SAC y PQR's	Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente	Junta Directiva Acta No. 383



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código	ASC-MA01
Versión	07
Vigencia	Abril 2025

La autorización también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del titular del dato, las cuales permitan concluir de manera razonable que este otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información. Dichas conductas deben exteriorizar de manera clara la voluntad de autorizar el tratamiento.

El consentimiento del titular se podrá obtener por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tales como, comunicación escrita, verbal, virtual o por conductas inequívocas.

En virtud de su naturaleza y objeto social, ACCIONES & VALORES., recibe, recolecta, registra, conserva, almacena, modifica, reporta, consulta, entrega, transmite, transfiere, comparte y suprime información personal, para lo cual obtiene la previa autorización del titular.

En los casos en los que el titular, no autorice el tratamiento de los datos personales para fines diferentes a los requeridos para la prestación del servicio, este podrá acceder a los productos y servicios ofrecidos por ACCIONES & VALORES.

ACCIONES & VALORES conservará prueba de dichas autorizaciones de manera adecuada, velando y respetando los principios de privacidad, seguridad, transparencia y confidencialidad de la información.

ACCIONES & VALORES., de conformidad con el Art. 10 de la Ley 1581 de 2012, informa que la autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

El tratamiento de los datos personales en lo que tiene que ver con la comunicación de los titulares de los datos personales para fines comerciales, debe darse en estricto cumplimiento de la Ley 2300 de 2023 *“Por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores”*, para lo cual, los mensajes publicitarios se enviarán a través de los canales, horarios y días autorizados por el titular.

Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó
Abril 2025	Yennifer Agudelo Coordinador SAC y PQR's	Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente	Junta Directiva Acta No. 383



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código	ASC-MA01
Versión	07
Vigencia	Abril 2025

## 6.3. DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Los datos personales estarán sujetos a tratamiento por Acciones & Valores durante el término contractual en el que el titular de la información tenga el producto, servicio, contrato o relación, más el término que establezca la ley, adicionalmente se conservarán de acuerdo con los principios de necesidad y razonabilidad.

## 6.4. ADMINISTRACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

**ACCIONES & VALORES**, administra las bases de datos para usuarios - clientes, empleados, aspirantes a trabajadores, proveedores y público en general, las cuales son gestionadas por las respectivas dependencias de la empresa, para los fines establecidos en la presente política. Esta administración está en cabeza de áreas responsables para cada categoría

Clientes y usuarios: Cumplimiento

Accionistas: Gerencia Financiera

Proveedores: Gerencia Administrativa

Candidatos y Funcionarios Gerencia de talento Humano

## 6.5. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

Los titulares de los datos personales tienen derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **ACCIONES & VALORES**, o sus Encargados. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a **ACCIONES & VALORES**, salvo las excepciones de la Ley 1581 de 2012.
- Ser informado por **ACCIONES & VALORES**, o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley vigente y aplicable para la protección de datos personales.
- Revocar la autorización de forma parcial, específica o total 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

Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó
Abril 2025	Yennifer Agudelo Coordinador SAC y PQR's	Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente	Junta Directiva Acta No. 383



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código	ASC-MA01
Versión	07
Vigencia	Abril 2025

la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento **ACCIONES & VALORES**, o el Encargado ha incurrido en conductas contrarias a la Ley y a la Constitución.

- Acceder en forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de **Tratamiento** por parte de **ACCIONES & VALORES**.

Así mismo, los derechos contenidos en la Constitución Política de Colombia, y las normas reglamentarias vigentes y aplicables de la Ley 1581 de 2012.

En concordancia con el art. 2.2.2.25.4.1 del Decreto 1074 de 2015, el ejercicio de los derechos anteriormente mencionados podrá ejercerse por las siguientes personas:

- Por el titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- 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.

## 6.6. CANALES Y ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

### 6.6.1. Clientes y Usuarios, Proveedores y Aliados, Aspirantes y Colaboradores

**Correo electrónico:** [pqr@accivalores.com](mailto:pqr@accivalores.com)

**Teléfono:** (60 1) 514 3343 en Bogotá, (60 2) 485 47 71 en Cali o a nivel nacional 01 8000 111 700

**Dirección:** Calle 72 No. 7- 64 piso 12

**Página web:** [www.accivalores.com](http://www.accivalores.com)

El área responsable de la atención de consultas y reclamos en ACCIONES & VALORES es el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

### 6.6.2. Accionistas:

Correo electrónico: [acva@accivalores.com](mailto:acva@accivalores.com)

Dirección: Calle 72 No 7-64 Piso 12

Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó
Abril 2025	Yennifer Agudelo Coordinador SAC y PQR's	Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente	Junta Directiva Acta No. 383



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE



Código	ASC-MA01
Versión	07
Vigencia	Abril 2025

Teléfono: (60-1) 390 74 00 Ext.: 1651

Los terceros que tengan la calidad de Encargados del tratamiento de datos personales, deberán designar a una persona o área que asuma la función de protección de datos personales, que dará trámite a las solicitudes de los Titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 de 2012.

## 6.7. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

ACCIONES & VALORES. le dará trámite y atenderá la consulta o reclamo interpuesto por los titulares de la información de la siguiente manera:

### 6.7.1. Consultas:

La consulta será atendida por parte de ACCIONES & VALORES., o por el Encargado del Tratamiento en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### 6.7.2. Reclamos:

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en las normas que regulan la Protección de los datos Personales, podrán presentar un reclamo ante ACCIONES & VALORES., o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a ACCIONES & VALORES, o al Encargado del Tratamiento, con:

- Identificación del Titular,
- Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo,
- Dirección (Física o electrónica), y,
- Acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó
Abril 2025	Yennifer Agudelo Coordinador SAC y PQR's	Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente	Junta Directiva Acta No. 383



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código	ASC-MA01
Versión	07
Vigencia	Abril 2025

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 e informará de la situación al interesado.

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.

En caso de solicitarse la supresión total o parcial de la información o la revocatoria de la autorización, ACCIONES & VALORES analizará el requerimiento y notificará al titular la procedibilidad o no de este. En ningún caso procederá la revocatoria de la autorización ni la supresión total o parcial de la información cuando el titular de la información tenga algún deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos de ACCIONES & VALORES.

El titular, sus causahabientes o cualquier persona que esté facultada por la ley, podrán presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, siempre y cuando hayan agotado el trámite de consulta o reclamo ante ACCIONES & VALORES.

El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.

## 6.8. EVALUACIÓN Y CONTROL

La empresa a través del área designada como Oficial de Protección de Datos Personales, desplegará una supervisión y revisión semestral de lo establecido en el presente documento, dando cuenta del cumplimiento del mismo, así como de la ejecución de los aspectos establecidos para el tratamiento de las bases de datos. Como resultado de la evaluación, el área designada como Oficial de Protección de Datos Personales, determinará si se considera necesario o no tomar medidas para actualizar la presente política.

Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó
Abril 2025	Yennifer Agudelo Coordinador SAC y PQR's	Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente	Junta Directiva Acta No. 383



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código	ASC-MA01
Versión	07
Vigencia	Abril 2025

## 6.9. TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES

Con ocasión de las actividades desarrolladas por ACCIONES & VALORES podremos transmitir y transferir los datos del titular a terceros, quienes tendrán la calidad de Encargados del Tratamiento de Datos, que apoyan procesos operativos de ACCIONES & VALORES. Esta transferencia de datos personales se llevará a cabo en el marco de las finalidades establecidas en esta Política y de acuerdo con los estándares de seguridad implementados, en especial garantizando los niveles adecuados de protección de datos, de conformidad con el Art. 2.2.2.25.5.1. del Decreto 1074 de 2015.

En caso de querer conocer los proveedores de plataformas digitales y/o terceros con los que realiza tratamiento de datos personales, pueden consultarlo en el siguiente link <https://www.accivalores.com/informacion-financiera-y-regulatoria/>

En todo caso, ACCIONES & VALORES, requiere compartir información con ciertos terceros que son necesarios e inherentes a la ejecución de las operaciones de intermediación autorizadas a las sociedades comisionistas de bolsa, tales como, bolsas de valores, sistemas de negociación y/o registro de valores y/o divisas, cámaras de riesgo central de contraparte, depósitos centralizados de valores, y en general, cualquier proveedor de infraestructura del mercado de valores o transferencias internacionales.

Salvo lo exceptuado expresamente en la Ley, ACCIONES & VALORES podrá comercializar el uso, almacenamiento y circulación de los datos personales objeto de tratamiento, siempre que cuenten con la autorización expresa del titular de los datos y se dé estricto cumplimiento a las normas relacionadas con protección de datos expresadas en la Ley 1581 de 2012 o demás normas que las modifiquen, sustituyan o adicionen.

## 6.10. SUMINISTRO DE INFORMACIÓN A WESTERN UNION

Los titulares de los datos personales autorizan a ACCIONES & VALORES. a suministrarle la información recolectada, almacenada, actualizada y procesada a WESTERN UNION, cuando sea procedente, en virtud de las relaciones comerciales desarrolladas a través de alianzas, convenios o eventos. En este caso, WESTERN UNION será informado que debe igualmente cumplir los deberes y obligaciones de protección y garantía que le impone la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015, o la disposición normativa que las modifique, complemente o sustituya, según corresponda.

Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó
Abril 2025	Yennifer Agudelo Coordinador SAC y PQR's	Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente	Junta Directiva Acta No. 383



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código	ASC-MA01
Versión	07
Vigencia	Abril 2025

## 6.11. RELACIÓN CON TERCEROS, ALIADOS ESTRATÉGICOS Y/O COMERCIALES Y ENCARGADOS

En desarrollo de esta Política y las disposiciones internas para el manejo adecuado de datos personales, ACCIONES & VALORES. Velará porque los terceros con que se vincule o con los que establezca relaciones comerciales, laborales o alianzas, adecuen sus conductas al régimen de protección de datos personales en Colombia.

En atención a lo anterior, ACCIONES & VALORES. sin perjuicio de toda la documentación, modelos y medios previstos para la solicitud de la autorización para el tratamiento, los avisos de privacidad, registros y coberturas contractuales y/o legales, podrá solicitar a terceros y/o encargados información idónea y pertinente para verificar y observar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente política y en el régimen de protección de datos personales en Colombia.

En este sentido, ACCIONES & VALORES. podrá solicitar a terceros y/o encargados que acrediten de manera previa, durante o de forma posterior a la relación que los vincule, el cumplimiento de los requisitos del régimen de protección de datos personales. De tal forma que se podrá solicitar una revisión y supervisión de forma eventual o periódica, del cumplimiento de los requisitos legales y/o contractuales, mediante evidencias o soportes de la gestión realizada, realizar visitas a las instalaciones del tercero, entre otras actividades que podrán coordinarse para validar el cumplimiento.

## 6.12. COOKIES

ACCIONES & VALORES y sus plataformas en aras de mejorar su servicio en el sitio web y los aplicativos digitales, utiliza cookies propias y/o de terceros con el fin de optimizar la experiencia de nuestros clientes y usuarios, obtener métricas de analítica web, presentar contenidos y publicidad relevante, relacionados con las preferencias de los usuarios cuando naveguen por nuestro sitio web, plataformas y/o aplicativos tecnológicos y/o digitales.

Cada vez que se visite alguna de las páginas web de ACCIONES & VALORES, por primera vez, se solicitará la aceptación o rechazo de las cookies.

## 6.13. VIOLACIÓN DE DATOS PERSONALES

En caso de una violación de datos personales, Acciones & Valores activará un protocolo de análisis de incidentes para evaluar la naturaleza, alcance y riesgos del incidente. Se tomarán

Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó
Abril 2025	Yennifer Agudelo Coordinador SAC y PQR's	Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente	Junta Directiva Acta No. 383



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código	ASC-MA01
Versión	07
Vigencia	Abril 2025

medidas de contención para detener la violación, seguido de una investigación para identificar las causas raíz. Dependiendo del nivel de riesgo, se notificará a las autoridades competentes y a los titulares afectados, proporcionando información clara sobre la violación, los riesgos potenciales y las medidas que pueden tomar para protegerse.

Después de la notificación, se implementarán medidas de remediación para corregir las vulnerabilidades y prevenir futuras violaciones. Se revisarán y actualizarán las políticas y procedimientos de seguridad existentes y se proporcionará capacitación adicional al personal. Todo el proceso se documentará exhaustivamente para fines de auditoría, cumplimiento y defensa legal, garantizando un compromiso continuo con la mejora de la seguridad y la protección de la privacidad.

## 7. VIGENCIA Y CUMPLIMIENTO

La presente **POLÍTICA** es de obligatorio cumplimiento para todo el personal de la empresa, clientes, proveedores y en general todo titular de datos personales a los que la ACCIONES & VALORES, efectúe el tratamiento de sus datos personales y entrará a regir a partir de su publicación en el sitio que se determine.

La presente **POLÍTICA** mantendrá su vigencia indefinidamente, mientras la empresa desarrolle su objeto social, y mientras sea necesario para asegurar el cumplimiento de obligaciones de carácter legal. Las modificaciones a la presente **POLÍTICA** se harán de forma escrita y su vigencia entrará a regir desde el momento en que sea publicada en el sitio Web.

ACCIONES & VALORES, podrá desarrollar políticas sobre aspectos específicos, así como lineamientos, orientados a su implementación, siempre que sean consistentes con el marco normativo y esta política.

Esta política puede ser modificada en cualquier momento con el objeto de adaptarla a nuevas prácticas que se desarrollen o a novedades legislativas o jurisprudenciales en la materia. Cualquier actualización se pondrá a disposición de los titulares de la información personal en el sitio web o en cualquier otro medio que se considere pertinente, indicando la fecha de entrada en vigencia de la correspondiente modificación o actualización, según sea el caso.

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales empieza a regir a partir de la fecha de su aprobación.

Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó
Abril 2025	Yennifer Agudelo Coordinador SAC y PQR's	Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente	Junta Directiva Acta No. 383



**POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN  
DE DATOS PERSONALES**

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

<b>Código</b>	<b>ASC-MA01</b>
<b>Versión</b>	<b>07</b>
<b>Vigencia</b>	<b>Abril 2025</b>

Las bases de datos recolectadas se conservarán por el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del tratamiento, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1074 de 2015, según lo estipulado en materia financiera y bursátil, esté término no será inferior a 10 años.

**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>CAMBIOS REALIZADOS</b>	<b>AÑO - RESPONSABLE</b>
01	Creación del documento.	Año 2020
02	Actualización general de la política.	Año 2020
03	Actualización del documento.	Año 2023 Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente
04	Actualización del documento.	Año 2023 Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente
05	Revisión general y actualización de la política	Año 2024 Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente

<b>Fecha</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Abril 2025	Yennifer Agudelo Coordinador SAC y PQR's	Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente	Junta Directiva Acta No. 383



**POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN  
DE DATOS PERSONALES**

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

<b>Código</b>	ASC-MA01
<b>Versión</b>	07
<b>Vigencia</b>	Abril 2025

06	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Se incluye en el numeral</li> </ul> <p>5.3 Aspirantes y candidatos, el sub numeral 5.3.5</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Se ajusta la descripción del numeral 5.2 Proveedores y terceros y de los sub numerales 5.2.1 al 5.2.14</li> <li>· Se excluyen del numeral 5.2 Proveedores y terceros los siguientes sub numerales: 5.2.15 al 5.2.19</li> <li>· Se ajusta la descripción del numeral 6.2 Autorización para el Tratamiento de los Datos Personales</li> </ul>	<p>Año 2024 Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente</p>
07	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Se elimina la tabla de contenido</li> <li>· Se ajusta descripción parágrafo 3 numeral 1. QUIENES SOMOS</li> <li>· Se ajusta descripción numeral 2. OBJETIVO Y ALCANCE DE LA POLÍTICA</li> <li>· Se incluye en el numeral 3. Definición “Datos biométricos”</li> <li>· Se ajusta en numeral 5.1.20</li> <li>· Se ajusta en numeral 5.1.24</li> <li>· Se adiciona el numeral 5.1.25</li> <li>· Se ajustan todos los subnumerales del numeral 5.3. Aspirantes y Colaboradores.</li> <li>· Se numera 6.1.2. DATOS PERSONALES OBJETO DE TRATAMIENTO ESPECIAL</li> <li>· Se ajusta el numeral 6.3. DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES</li> <li>· Se ajusta descripción del numeral 6.4. ADMINISTRACIÓN DE LAS BASES DE DATOS</li> <li>· Se ajusta el numeral 6.6.1. Clientes y Usuarios, Proveedores y Aliados, Aspirantes y Colaboradores.</li> <li>· Se incluye sub numeral 6.6.2. Accionistas</li> </ul>	<p>Año 2025 Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente</p>

Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó
Abril 2025	Yennifer Agudelo Coordinador SAC y PQR's	Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente	Junta Directiva Acta No. 383



**POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN  
DE DATOS PERSONALES**

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE



<b>Código</b>	<b>ASC-MA01</b>
<b>Versión</b>	<b>07</b>
<b>Vigencia</b>	<b>Abril 2025</b>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se incluye numeral 6.11. RELACIÓN CON TERCEROS, ALIADOS, ESTRATÉGICOS Y/O COMERCIALES Y ENCARGADO</li><li>• Se incluye numeral 6.13. VIOLACIÓN DE DATOS PERSONALES</li></ul>	
--	--	--

<b>Fecha</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Abril 2025	Yennifer Agudelo Coordinador SAC y PQR's	Dominique Lopera Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente	Junta Directiva Acta No. 383

