

## POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ZAFRA AGENCIA DE SEGUROS LTDA

El presente documento constituye la Política de Tratamiento de Datos Personales (la “Política”), bajo la cual **ZAFRA AGENCIA DE SEGUROS LTDA** (“ZAFRA”), sociedad con domicilio en la Calle 78 No. 6-999., e identificada con NIT 900.591.6976-6, realiza el Tratamiento de Datos Personales y Datos Personales Sensibles. Para todos los efectos, ZAFRA se entenderá como el responsable del tratamiento de Datos Personales, en los términos del artículo 13 del Decreto 1377 de 2013. La presente Política regula la recolección, tratamiento, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos personales que se encuentran en las bases de datos de ZAFRA (las “Bases de Datos”), toda vez que han sido proporcionados por los Titulares en el desarrollo de las relaciones contractuales con ZAFRA, o durante la ejecución de actividades relacionadas con el objeto social de la empresa. Todo lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015, y demás normas que las modifiquen, adicionen o complementen (las “Normas Aplicables”).

### 1. DEFINICIONES

Para efectos de la presente Política, los siguientes términos tendrán el significado indicado a continuación:

- **Autorización**: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para que se lleve a cabo el Tratamiento de Datos Personales;
- **Aviso de privacidad**: Comunicación verbal o escrita generada por el responsable del Tratamiento, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de la Política que le será aplicable, la forma de acceder a la misma y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los Datos Personales incluidos en las Bases de Datos;
- **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 Personal Sensible**: Cualquier dato que afecte o pueda afectar la intimidad del Titular o cuyo uso indebido pueda 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;

- **Dato Público:** Cualquier dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva;
- **Dato Semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la Ley Estatutaria 1266 de 2008;
- **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 de ZAFRA, de ser aplicable;
- **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 personales. Para efectos de la presente política se entiende que el Responsable del Tratamiento de Datos Personales es ZAFRA;
- **Titular:** Persona natural, incluyendo a clientes, consumidores, empleados, ex-empleados, proveedores, entre otros, cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento de acuerdo con la presente Política;
- **Transferencia:** Actividad en la cual 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 los Datos Personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable;
- **Tratamiento de Datos Personales:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

## 2. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

Los principios que rigen el Tratamiento al que se someten los Datos Personales son:

- 📍 Bogotá, Colombia
- 🌐 [www.zafraseguro.com](http://www.zafraseguro.com)
- ✉️ [gerencia@zafraseguro.com](mailto:gerencia@zafraseguro.com)
- 📞 3106640387

- (a) La presente Política estará a disposición de los Titulares y terceros que deseen consultarla en cualquier momento, a través de la página web de ZAFRA
- (b) Todo Tratamiento de Datos Personales, requerirá contar con la autorización previa, expresa e informada de los Titulares, salvo en los casos en que las Normas Aplicables lo permitan.
- (c) Los Datos Personales sometidos a Tratamiento deberán ser veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles.
- (d) ZAFRA será el responsable del Tratamiento de los Datos Personales que sean recolectados por su personal autorizado, por terceros autorizados a quienes hubiese encargado tal labor, o por cualquier medio electrónico que ZAFRA ponga a disposición de los Titulares para tal fin.
- (e) El Tratamiento de Datos Personales por parte de ZAFRA estará sujeto a los límites que se derivan de su propia naturaleza, obedeciendo a las disposiciones legales y constitucionales que los protegen. El Tratamiento, solo podrá ejercerse por aquellas personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en las Normas Aplicables. Los Datos Personales, salvo que se trate de información pública, no serán publicados en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que su acceso sea controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la Ley.
- (f) Los Datos Personales contenidos en las Bases de Datos de ZAFRA serán manejados bajo estrictas políticas de seguridad y confidencialidad, evitando su adulteración, pérdida y, en general, cualquier uso, consulta o acceso no autorizado o fraudulento. ZAFRA hará todos los esfuerzos razonables para cumplir con sus obligaciones legales y conservar la información personal con el mayor grado de seguridad posible. En el caso en que se evidencie algún riesgo o violación al Tratamiento de los Datos Personales, será responsabilidad de la persona o área que lo detecte, informar de manera inmediata sobre tal riesgo al área encargada de la protección de Datos Personales en ZAFRA
- (g) Los Datos Personales de los Titulares podrán ser divulgados por parte de ZAFRA a fin de brindar la información a las entidades gubernamentales cuando estas así lo soliciten, dar cumplimiento a las normas laborales y tributarias; y atender requerimientos administrativos y judiciales, conforme a lo establecido en las Normas Aplicables.
- (h) ZAFRA y las personas autorizadas mantendrán la reserva de los Datos Personales de los Titulares, 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 las Normas Aplicables.
- (i) Las redes sociales (tales como Facebook y Twitter, entre otras) que constituyen una plataforma de comunicación y de interconexión entre plataformas digitales de los distintos usuarios, las cuales son ajenas a ZAFRA y, por lo tanto, no se encuentran bajo su responsabilidad. La información que las personas proporcionen dentro de redes sociales en las que ZAFRA participe como usuario no constituye ni forma parte

de los Datos Personales sujetos a la protección de esta Política, siendo responsabilidad de la empresa prestadora de esa plataforma, de quien realiza la publicación de la información y de los Titulares el suministro y/o uso de cualquier dato personal.

- (j) ZAFRA no realizará el Tratamiento de Datos Personales y Datos Personales Sensibles si el Titular de los mismos no conoce las finalidades contenidas en la presente Política o en la correspondiente autorización. En cualquier caso, ZAFRA solicitará y conservará prueba de las autorizaciones otorgadas.
- (k) Los Datos Personales serán recolectados, utilizados o se podrán circular durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el Tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades del Tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, el Responsable y el Encargado deberán proceder a la supresión de los datos personales en su posesión. No obstante lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

### **3. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

El Tratamiento de los Datos Personales por parte de ZAFRA, incluyendo el realizado por los Encargados del Tratamiento o terceros autorizados, tendrá como finalidades las aquí descritas:

- (a) La ejecución de las relaciones contractuales suscritas con ZAFRA y aquellas que realice de acuerdo con su objeto social.
- (b) La adecuada prestación de servicios a sus clientes.
- (c) El registro de información de clientes, proveedores y contratistas o partes relacionadas.
- (d) La gestión y administración del talento humano de ZAFRA
- (e) El registro de información de los empleados y contratistas que presten servicios a ZAFRA o sus familiares.
- (f) El registro de datos entregados a través de la página web de ZAFRA con el fin ofrecer servicios, negocios, predios u potenciales oportunidades de negocio.
- (g) La atención y gestión de las solicitudes y sugerencias realizadas por los clientes, proveedores y terceros en general.
- (h) La realización de actividades de mercadeo, labores comerciales, administrativas, y publicidad de los bienes y servicios ofrecidos por ZAFRA

- (i) La presentación de indicadores económicos y desempeño comercial a empresas nacionales y extranjeras.
- (j) Compartir y Transmitir datos a terceros proveedores de servicios que se encarguen del Tratamiento de los Datos, quienes podrán almacenar, tratar, proteger y mantener los Datos Personales entregados.
- (k) El control y la prevención del fraude y de lavado de activos, incluyendo, pero sin limitarse, a la consulta en listas restrictivas, y toda la información necesaria requerida para el SARLAFT.
- (l) Las demás finalidades que determinen los Responsables en los procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias, así como la presente Política.

#### **4. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES**

El Tratamiento de Datos Sensibles se llevará a cabo sólo en las circunstancias expresamente descritas en las Normas Aplicables, y para la ejecución de obligaciones adquiridas conforme a un contrato de trabajo, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones propias del mismo, siempre que el empleado lo haya autorizado previamente, de manera expresa e informada.

No obstante lo anterior, se informará al Titular que, por tratarse de Datos Sensibles, no está obligado a autorizar su Tratamiento.

#### **5. TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

Conforme a lo establecido en las Normas Aplicables, ZAFRA no realizará tratamiento de Datos Personales de niños, niñas y adolescentes, salvo que se trate de datos de naturaleza pública y se respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y se asegure el respeto de sus derechos fundamentales. En cualquier circunstancia se deberá contar con la autorización previa de los padres de familia o representantes legales del menor.

#### **6. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS**

En el desarrollo de su objeto social y durante el Tratamiento de los Datos Personales, ZAFRA podrá Transferir y Transmitir los datos a sociedades filiales o a la sociedad matriz u terceros, las cuales se encuentran fuera del país de conformidad con las finalidades establecidas en la presente Política o según las finalidades informadas al Titular al momento de recolectar sus Datos Personales. Para la transmisión y/o transferencia de

-  Bogotá, Colombia
-  [www.zafraseguro.com](http://www.zafraseguro.com)
-  [gerencia@zafraseguro.com](mailto:gerencia@zafraseguro.com)
-  3106640387

Datos Personales al exterior se deberá contar con la autorización expresa e inequívoca del Titular para su transmisión y/o transferencia.

Los datos podrán ser almacenados fuera de la República de Colombia, incluso en países que no proporcionen niveles adecuados de protección, al no tener implementados o expedidas legislaciones de protección de datos equivalentes a la legislación colombiana, por lo que los Titulares de los datos recolectados autorizan que sus datos sean tratados en dichos países, bajo el entendido de que ZAFRA tomará todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los Datos Personales y el cumplimiento de lo establecido en la presente Política. En todo caso, siempre se informará al Titular sobre los datos de contacto del Responsable y Encargado de sus datos, con el fin de que pueda realizar el ejercicio de sus derechos.

ZAFRA podrá realizar Transmisiones internacionales de datos personales a un Encargado para permitir que este último realice el Tratamiento de Datos por cuenta de ZAFRA, las cuales no requerirán ser informadas al Titular ni contar con su consentimiento cuando exista un contrato de transmisión de Datos Personales, de conformidad con las Normas Aplicables. Dicho contrato deberá incluir los alcances del Tratamiento, las actividades que el Encargado realizará por cuenta de ZAFRA para el Tratamiento de los Datos Personales y las obligaciones del Encargado para con el Titular y ZAFRA. El Encargado dará aplicación a las obligaciones de ZAFRA contenidas en la presente Política.

Al realizar la Transmisión de los Datos Personales, estos permanecerán como información confidencial y no podrán ser tratados con una finalidad diferente a la establecida en el contrato de transmisión de datos, o en el documento que contenga la relación contractual que se ejecute.

## 7. COOKIES

Las cookies son piezas de información que pueden ser enviadas al navegador de internet a través de una determinada página que permiten al servidor de Internet recodar algunos datos del usuario. Los navegadores podrán descargar, y archivar esta información en los discos duros de las computadoras. ZAFRA puede usar cookies para identificar a los titulares de los datos cuando vuelvan a nuestras páginas de Internet, con la finalidad de proporcionar una mejor experiencia de navegación. Las cookies de ZAFRA no contienen información personal de identificación alguna. ZAFRA no controla el uso o contenido de las cookies de terceros. Los navegadores con frecuencia le permiten borrar las cookies existentes del disco duro, bloquear el uso de cookies y/o avisar cuando se encuentran cookies. Los Titulares de los Datos Personales podrán elegir bloquear cookies y, en caso tal, es posible

- 📍 Bogotá, Colombia
- 🌐 [www.zafraseguro.com](http://www.zafraseguro.com)
- ✉️ [gerencia@zafraseguro.com](mailto:gerencia@zafraseguro.com)
- 📞 3106640387

que no se puedan proporcionar todas las características y funciones de las páginas de Internet.

## 8. DERECHOS DE LOS TITULARES

El Titular de los Datos Personales tendrá los siguientes derechos:

- (a) Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales. Este derecho se puede ejercer, entre otros, frente a Datos Personales parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- (b) Solicitar prueba de la autorización otorgada salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012;
- (c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales;
- (d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en las Normas Aplicables;
- (e) Revocar la Autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento se ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y a la Constitución;
- (f) Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento, de acuerdo con lo que prevén las normas aplicables.
- (g) Conocer las modificaciones a los términos de esta Política de manera previa y eficiente a la implementación de las nuevas modificaciones o, en su defecto, de cualquier nueva política de tratamiento de Datos Personales.

Para el ejercicio de los derechos mencionados en el presente capítulo por parte de los Titulares de los Datos Personales, estos se podrán comunicar con el área responsable del Tratamiento de Datos Personales, y atención de consultas y reclamos sobre los mismos. El ejercicio de los derechos se deberá ejercer de conformidad a lo establecido en el numeral siguiente, y conforme a los requisitos de las Normas Aplicables.

## 9. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

ZAFRA dispone de medios adecuados para el ejercicio de derechos por parte de los Titulares de los datos que se encuentran en las Bases de Datos de ZAFRA. El área responsable dentro de ZAFRA para realizar el Tratamiento de Datos, y atender las

- 📍 Bogotá, Colombia
- 🌐 [www.zafraseguro.com](http://www.zafraseguro.com)
- ✉️ [gerencia@zafraseguro.com](mailto:gerencia@zafraseguro.com)
- 📞 3106640387

consultas o reclamos relacionados con los datos contenidos en las Bases de Datos será el Área de Operaciones.

Los procedimientos que se seguirán para dar respuesta a los Titulares que ejercen sus derechos, será el siguiente:

**CONSULTAS:**

- (i) Cuando el Titular de los Datos Personales, su representante o causahabiente requiera consultar sus datos contenidos en las Bases de Datos de ZAFRA, podrá tramitar una solicitud que deberá contener como mínimo los datos de contacto del interesado (ya sea el Titular, su causahabiente o alguna persona autorizada por el Titular para ese fin), tales como: la dirección de contacto (ya sea física o electrónica) y el teléfono, así como la fecha en la que se realiza la solicitud. Adicionalmente, el interesado deberá identificarse plenamente, con el fin de evitar que sus Datos Personales sean accedidos por personas no legitimadas para ello.
- (ii) ZAFRA atenderá la consulta dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de recibo de la consulta realizada.
- (iii) De no ser 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 descrito en el párrafo anterior.

**RECLAMOS:**

- (i) El Titular, su representante o causahabiente, podrán solicitar la corrección, actualización o supresión de sus Datos Personales, presentando un reclamo que deberá ser tramitado mediante solicitud escrita que contenga los siguientes datos: (a) la identificación del Titular; (b) la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo; (c) la dirección de correspondencia del Titular; y (d) los documentos soporte del reclamo.
- (ii) Si la solicitud está incompleta, ZAFRA o su área encargada requerirá al interesado para que aporte los documentos adicionales razonablemente requeridos, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo. El interesado tendrá hasta sesenta (60) días calendario para dar respuesta a la información requerida, y en caso de no dar respuesta, se entenderá que ha desistido del reclamo, sin que medie responsabilidad alguna para ZAFRA.
- (iii) Una vez recibido el reclamo completo, se deberá incluir en la Base de Datos respectiva una nota que establezca que existe un reclamo en curso, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

- 📍 Bogotá, Colombia
- 🌐 [www.zafraseguro.com](http://www.zafraseguro.com)
- ✉️ [gerencia@zafraseguro.com](mailto:gerencia@zafraseguro.com)
- 📞 3106640387

- (iv) El reclamo deberá ser atendido dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del mismo de forma completa, de acuerdo con el anterior procedimiento. En caso de no ser posible atenderlo en ese término, se informará al interesado, dando las razones de la demora, y se dará respuesta en un término de máximo ocho (8) días hábiles adicionales.

Los Titulares de los datos podrán ejercer sus derechos en cualquier momento. Para fines de consulta de sus Datos Personales, los mismos se proporcionarán de forma gratuita, salvo que se prevea algo distinto en las Normas Aplicables.

## 10. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA

ZAFRA podrá modificar los términos y condiciones de la presente política con el fin de cumplir con las obligaciones establecidas en las Normas Aplicables y demás normas que complementen, modifiquen o deroguen lo contenido en este documento, o para reflejar cualquier cambio en sus operaciones o funciones. En los casos que esto ocurra se realizará la debida comunicación y se les proporcionará el nuevo documento de políticas y procedimientos mediante correo electrónico y/o se subirá a la página web de ZAFRA, ([www.zafraseguro.com](http://www.zafraseguro.com)). En caso de haber cambios sustanciales en el contenido de la Política en relación con la identificación del Responsable y a la finalidad del Tratamiento de los Datos Personales, los cuales puedan afectar el contenido de la autorización, ZAFRA deberá comunicar estos cambios a los Titulares antes de o a más tardar al momento de implementar las nuevas políticas. Cuando se trate de una modificación a la finalidad, se deberá obtener la correspondiente autorización.

## 11. AVISO DE PRIVACIDAD

De acuerdo con el Artículo 14 del Decreto Número 1377 de 2013, en los casos en los que no sea posible poner a disposición del Titular esta Política, se deberá informar por medio de un Aviso de Privacidad al Titular sobre la existencia de dicha Política y la forma de acceder a ella, a más tardar al momento de la recolección de los Datos Personales.

Como mínimo, el aviso de privacidad debe contener: (i) El nombre o razón social y datos de contacto de ZAFRA; (ii) el Tratamiento al cual serán sometidos los Datos Personales y la finalidad del mismo; (iii) los derechos que le asisten al Titular; y (iv) los mecanismos dispuestos por ZAFRA para que el Titular conozca esta Política y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el Aviso de Privacidad. Siempre se deberá informar al Titular sobre la manera de acceder y consultar esta Política.

No obstante, en los casos en los que se vaya a llevar a cabo el Tratamiento sobre Datos Sensibles, el Aviso de Privacidad deberá señalar expresamente que el Titular no está obligado a dar respuesta a las preguntas que versen sobre ese tipo de datos.

## 12. MARCO LEGAL APLICABLE

La presente política de Protección de Datos Personales ha sido elaborada teniendo en cuenta las normas vigentes relacionadas.

- Artículo 15 de la Constitución Política.
- Ley 1581 de 2012.
- Decreto 1377 de 2013.
- Capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015.

## 13. RESPONSABLE

El Área de Operaciones de ZAFRA será la responsable de atender peticiones, consultas, reclamos, quejas o cualquier requerimiento relacionado con los derechos de los Titulares de Datos Personales. Para tal efecto, el Titular o Titulares podrán formular sus requerimientos de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en el correo electrónico [gerencia@zafraseguros.com](mailto:gerencia@zafraseguros.com) o al teléfono, 3106640387, o en la dirección Calle 78 No. 6-999, en la ciudad de Montería, Colombia.

## 14. VIGENCIA

Esta Política de Tratamiento de Datos Personales comenzará a regir a partir del primero (1) de mayo de 2025. Así mismo, se establece que los Datos Personales que sean tratados con base en este Política permanecerán en la Base de Datos de ZAFRA, durante el tiempo que sea necesario para las finalidades mencionadas en esta Política, para las cuales fueron recolectados, de acuerdo con los criterios de temporalidad y necesidad.