

POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE LAS ENTIDADES COLOMBIANAS DE CIBC

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015, esta Política de privacidad (“Política”) divulga las prácticas de privacidad para el Canadian Imperial Bank of Commerce y sus subsidiarias de propiedad total (colectivamente, “CIBC”) en relación con sus operaciones en Colombia. Esta Política se aplica a la recopilación y procesamiento de los datos personales recopilados por el CIBC en el curso de la conducción de su negocio en Colombia y describe los fines establecidos por el CIBC para tal recopilación y procesamiento.

1. Términos

En esta Política;

- “clientes” se refiere a los clientes del CIBC cuyos datos personales son recopilados o procesados en Colombia;
- “personas” se refiere a toda persona que pueda ser identificada, directa o indirectamente, por los datos personales recopilados o procesados en Colombia por el CIBC; y
- “datos personales” se refiere a toda información relacionada con una persona identificada o identificable (persona natural).

2. Controladores de datos

Entre las entidades del CIBC, dos de ellas actuarán como controladores de datos en Colombia:

I. CIBC Financial Advisory Latin America S.A.S. (“FALA”)

Ubicación: Bogotá D.C., Colombia.

Dirección: Carrera 7 No. 71-21 Torre B Oficina 504, Código postal 110221

Correo electrónico: CIBCColombiaPrivacy@cibc.com

Número de teléfono: +571 516 9047

II. Canadian Imperial Bank of Commerce

Ubicación: Toronto, Ontario, Canadá.

Dirección: Commerce Court, Código postal M5L 1A2

Correo electrónico: client.care@cibc.com

Número de teléfono: 1-800-465-2422



3. Fines del procesamiento de datos

Los datos personales de los clientes del CIBC se recopilan, registran, organizan, almacenan, usan y eliminan con los siguientes fines:

- establecer la identidad de los clientes y determinar su elegibilidad para los productos o servicios;
- ayudar a garantizar que las recomendaciones, productos o servicios que se ofrecen a los clientes o que estos compran sean apropiados para ellos;
- configurar, gestionar, administrar y mantener los productos o servicios de los clientes;
- enviar comunicaciones a los clientes por varios métodos, tales como correo, correo electrónico, mensaje de texto (SMS), teléfono, dispositivo de anuncios con marcación automática (a los números que nos proporcionó), fax u otros canales de telecomunicaciones, o redes sociales, incluida la publicidad o comunicaciones sobre beneficios, características u otros detalles sobre productos o servicios ofrecidos por el CIBC;
- revisar y analizar las solicitudes, transacciones y otra información de los clientes para comprender quiénes son los clientes, sus necesidades y actividades financieras, y los productos, servicios y promociones que pueden interesarles, incluidas las promociones enfocadas que se basan en la información reunida por los controladores de datos;
- manejar mejor y mejorar la relación de los clientes con el CIBC, incluido el control o la mejora del servicio al cliente y los procesos comerciales para facilitar la operación con el CIBC;
- alentar a los clientes a continuar operando con el CIBC;
- realizar los negocios y las operaciones cotidianas del CIBC, incluido el mantenimiento de registros o informes internos;
- comprender y manejar mejor los negocios del CIBC, y desarrollar productos y servicios, incluidas las investigaciones de mercado o el análisis de los datos que mantiene el CIBC sobre los clientes;
- administrar acuerdos de derivación;
- usar proveedores de servicios independientes para brindar servicios en representación del CIBC;
- administrar el crédito, el negocio y demás riesgos del CIBC según sea necesario para operar como una institución financiera eficaz, eficiente y financieramente prudente;
- cumplir con las obligaciones impositivas, legales y toda otra obligación regulatoria;
- proteger a los clientes y al CIBC contra errores y actividades delictivas, incluida la prevención, detección e investigación del fraude, lavado de dinero, amenazas cibernéticas, y otros riesgos y amenazas relacionadas (p. ej., revisaremos y analizaremos sus solicitudes, transacciones y demás información para poder identificar varios tipos de amenazas y riesgos tales como crédito, fraude y lavado de dinero);



- compartir datos personales dentro del CIBC o con terceros, tales como:
 - titulares o representantes de cuentas en relación con el producto o servicio, o el servicio obtenido por separado o en conjunto;
 - autoridades legales o gubernamentales apropiadas para proteger al cliente contra fraude, abuso financiero o demás actividades ilegales o cuando el CIBC tenga motivos razonables para creer que sus intereses pueden ser atendidos de mejor manera mediante la toma de medidas;
 - autoridades legales o gubernamentales apropiadas para proteger los derechos o intereses del CIBC (p. ej., cuando el CIBC participa en un proceso judicial, administrativo o regulatorio, u otros procesos similares) o a fin de cumplir con obligaciones legales y regulatorias.

FALA puede recopilar y procesar los datos personales de los clientes en Colombia en representación del CIBC para todos los fines que se describen anteriormente. En consecuencia, FALA se debe considerar como procesador de los datos para los fines de tales datos personales.

4. Transferencias internacionales de datos personales

Los datos personales pueden almacenarse y procesarse en cualquier país donde los controladores de datos tengan filiales o proveedores de servicios. En consecuencia, los datos personales pueden transferirse a países fuera de Colombia, tales como Canadá, los Estados Unidos, el Reino Unido, Hong Kong, Singapur, China, Japón y Australia, que pueden establecer diferentes reglas para la protección de los datos.

5. Derechos de protección de datos

De acuerdo con las reglamentaciones colombianas para la protección de los datos, las personas tienen los siguientes derechos:

- Acceder, actualizar y corregir sus datos personales. Estos derechos se pueden ejercer cuando los controladores de datos tienen datos personales incorrectos o incompletos. Conjuntamente, estos derechos se aplican cuando el procesamiento de datos viola la reglamentación colombiana para la protección de los datos.
- Solicitar la entrega de una copia del consentimiento al controlador de datos, a menos que exista la obligación legal de recopilar y procesar estos datos personales;
- Conocer los fines del procesamiento de datos personales;
- Ejercer los derechos individuales de destrucción y eliminación. Esto también es posible cuando los controladores de datos no han cumplido con los requisitos de las reglamentaciones de protección de los datos de Colombia.
- Tener acceso libre a sus datos personales almacenados por los controladores de datos.
- Presentar un reclamo a la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia si el procedimiento para responder reclamos y consultas establecido por el controlador de datos no ha proporcionado una respuesta, o la respuesta es insatisfactoria.



6. Persona a cargo de los procedimientos internos para la protección de los datos

- El director ejecutivo del CIBC es la persona a cargo de responder los reclamos y seguir los procedimientos legalmente establecidos.
- El director administrativo de FALA es la persona a cargo de responder los reclamos y seguir los procedimientos legalmente establecidos.

7. Procedimiento y plazos para responder reclamos y consultas de personas

Los procedimientos y plazos para responder solicitudes de datos personales y reclamos relacionados con la protección de los datos se describen en la Sección 7.1 y la Sección 7.2 a continuación.

7.1 Procedimiento y plazos para responder a solicitudes de datos personales

Las personas o sus representantes legales pueden acceder a sus datos personales procesados y almacenados por los controladores de datos. Las solicitudes de datos personales deben enviarse a las siguientes direcciones de correo electrónico:

- CIBC: CIBCColombiaPrivacy@cibc.com
- FALA: CIBCColombiaPrivacy@cibc.com

Se verifica previamente la identidad de la persona a fin de evitar el acceso no autorizado a los datos personales procesados por los controladores de datos. Cuando la solicitud sea enviada por una persona que no demuestra de manera suficiente que representa legalmente al individuo, los controladores de datos desestimarán la solicitud.

La solicitud de información debe ser respondida dentro de diez (10) días hábiles después de la fecha en que se recibe la solicitud. Si, por algún motivo, la solicitud no se puede responder dentro del plazo legal que se describe anteriormente, los controladores de datos informarán de esta situación a las personas o sus representantes. Adicionalmente, los controladores de datos informarán los motivos del retraso e informarán un nuevo plazo para responder a la solicitud. El nuevo plazo debe ser un máximo de cinco (5) días adicionales a los primeros días otorgados inicialmente.

7.2 Procedimiento y plazos para responder reclamos relacionados con la protección de los datos

Las personas, o sus representantes legales, pueden presentar un reclamo si consideran que los datos personales recopilados y procesados por los controladores de datos deben corregirse, actualizarse, rectificarse, o si los controladores de datos no cumplen con la reglamentación colombiana.

Estos reclamos deben enviarse a las siguientes direcciones de correo electrónico:

- CIBC: CIBCColombiaPrivacy@cibc.com
- FALA: CIBCColombiaPrivacy@cibc.com



El procedimiento para procesar y responder a reclamos relacionados con la protección de los datos incluye los pasos siguientes:

- a) Se verifica previamente la identidad de la persona a fin de evitar el acceso no autorizado a los datos personales procesados por los controladores de datos. Cuando la solicitud sea enviada por una persona que no demuestra de manera suficiente que representa legalmente al individuo, los controladores de datos desestimarán el reclamo.
- b) Los controladores de datos verificarán que la información siguiente esté incluida en el reclamo presentado:
 - (i) Información de identificación de la persona (nombre y número de identificación)
 - (ii) Información de contacto personal de la persona que presenta el reclamo (dirección de residencia, correo electrónico personal y número de teléfono)
 - (iii) Copia de la identificación o los documentos de la persona que demuestre que tiene autoridad legal para representar a la persona
 - (iv) Una descripción clara y precisa de los datos personales que motivaron el reclamo
 - (v) Una descripción de los hechos que justifican el reclamo
 - (vi) Todo documento adicional que la persona considere necesario para respaldar el reclamo
 - (vii) La firma de la persona
 - (viii) La copia original del reclamo
- c) Si el reclamo brinda información incompleta, los controladores de datos informarán a las personas dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles posteriores al día de recepción del reclamo a fin de completarlo. Si la persona no completa el reclamo dentro de los dos (2) meses siguientes al envío de la solicitud de información por los controladores de datos, el reclamo será desestimado.
- d) Si el reclamo es recibido por una persona o área que no sea el área o la persona que se describen en la sección 5 de esta Política, se informará a la persona correspondiente dentro de los dos (2) días hábiles. Adicionalmente, la persona que inicialmente recibe el reclamo informará al reclamante sobre la situación.
- e) Una vez que se reciba el reclamo con toda la información requerida, los controladores de datos marcarán los datos personales con la frase "*reclamo actualmente en revisión*" y los motivos de tal reclamo. Esta leyenda debe colocarse dentro de los dos (2) días hábiles. Adicionalmente, esta leyenda se mantendrá hasta que los controladores de datos respondan el reclamo de forma completa.
- f) El reclamo debe ser respondido dentro de quince (15) días hábiles después de la fecha en que se recibe la solicitud. Si, por algún motivo, el reclamo no se puede responder dentro del plazo legal que se describe anteriormente, los controladores de datos informarán de esta situación a la persona. Adicionalmente, los controladores de datos informarán los motivos del retraso y definirán un nuevo plazo para responder a la solicitud. El nuevo plazo debe ser un máximo de ocho (8) días adicionales a los quince (15) días otorgados inicialmente.



8. Derechos de supresión de datos

Las personas pueden solicitar la supresión de sus datos personales en alguna de las siguientes circunstancias:

- Cuando una persona considera que el procesamiento de datos realizado por el controlador de datos no cumple con la reglamentación de protección de datos de Colombia.
- Los datos almacenados por los controladores de datos no son necesarios para los fines de procesamiento autorizados anteriormente.
- El período de tiempo para cumplir con los fines del procesamiento de datos ya caducó.

Sin embargo, el derecho de supresión se puede restringir en los siguientes casos:

- La solicitud de supresión no procederá si existe una obligación legal o contractual que requiere que los controladores de datos conserven los datos personales.
- La supresión de los datos personales puede obstruir una investigación administrativa o proceso judicial relacionado con obligaciones fiscales, delitos o sanciones administrativas.
- Los datos personales son necesarios para la defensa de intereses legalmente protegidos, para iniciar una acción de interés público o cumplir con obligaciones legales.

9. Retiro del consentimiento de privacidad

Las personas pueden retirar su consentimiento en cualquier momento a menos que exista una obligación legal o contractual que requiera la continuación del procesamiento de los datos.

10. Seguridad de la información

El CIBC y FALA se toman seriamente la protección de los datos personales. Los controladores de datos realizan esfuerzos razonables para prevenir el uso y la distribución no autorizados, la pérdida o el hurto de la información.

Los empleados del controlador de datos que tienen acceso a los datos personales reciben concientización sobre la importancia de mantenerlos confidenciales. De acuerdo con la naturaleza de la información, se puede almacenar en la oficina con que negocia la persona, en varios sistemas informáticos, o en centros de almacenamiento de registros del CIBC o sus proveedores de servicios.

Los controladores de datos usan a proveedores de servicios que podrían tener acceso a los datos personales. Estos proveedores son seleccionados cuidadosamente y los controladores de datos les exigen que mantengan estándares de privacidad y seguridad que cumplan con los requisitos de los controladores de datos. Los controladores de datos usan contratos y otras medidas con nuestros proveedores de servicios para mantener la confidencialidad y seguridad de los datos personales, e impedir que se usen con otro fin.

Los controladores de datos, proveedores de servicios y otras partes, incluidas las filiales del CIBC, con quienes se comparten los datos personales en virtud de esta Política pueden realizar actividades fuera de Colombia. Como resultado, los datos personales pueden usarse, almacenarse o se puede acceder a ellos de forma segura en otros países y pueden estar sujetos a las leyes de tales países. Por ejemplo, la información se puede compartir en



respuesta a demandas o solicitudes válidas de autoridades gubernamentales, tribunales y oficiales del cumplimiento de la ley en tales países.

11. Fecha de entrada en vigencia de la Política y períodos de conservación de los datos personales

Esta Política entró en vigencia en noviembre de 2017.

El período de tiempo que el CIBC conserva los datos personales de sus clientes variará de acuerdo con el producto o servicio y el tipo de información. El CIBC conserva la información por el tiempo que sea razonablemente necesario para los fines de servicio al cliente, propósitos legales o fines comerciales razonables. Por estos motivos, el CIBC conserva la información personal más allá del fin de la relación con sus clientes. Cuando ya no se requiere la información, se destruye de forma segura.

