

Política de Privacidad de Avianca Holdings S.A. para la Protección de Datos Personales de Accionistas e Inversionistas

El propósito de la presente **Política de Privacidad de Avianca Holdings S.A. para la Protección de Datos Personales de Accionistas e Inversionistas** es establecer el tratamiento de los datos personales que recolecta de sus Accionistas e Inversionistas, las finalidades del tratamiento, la protección de los mismos y así como los derechos que le asisten a los titulares de los datos personales y los procedimientos para ejercerlos.

Avianca Holdings S.A. (en adelante La Compañía) reconoce la importancia de proteger y garantizar la seguridad, privacidad y confidencialidad de los datos personales recolectados de sus Accionistas e Inversionistas a través de los canales dispuestos para ello, y velará por la protección y tratamiento (como se define más adelante) de los mismos, conforme al régimen de protección de datos personales en los términos de esta Política.

I. DEFINICIONES

A efectos de la presente Política, las siguientes expresiones tendrán el significado que se señala a continuación:

Acciones Preferenciales: Son las acciones con dividendo preferencial y sin derecho a voto emitidas por La Compañía, que están listadas en el mercado de valores colombiano (BVC:PFAVH) y listadas en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE:AVH) ADRs (American Depositary Receipts), que circulan en forma desmaterializada a través de DECEVAL (Depósito Centralizado de Valores en Colombia).

Acciones Ordinarias: Son las acciones ordinarias con derecho a voto emitidas por La Compañía

Accionista Ordinario: Persona natural o jurídica titular de una o varias Acciones Ordinarias.

Accionista Preferencial: Persona natural o jurídica titular de una o varias Acciones Preferenciales.

Bonos: Son los Seniors Notes due 2020 emitidos por La Compañía conjuntamente con Grupo Taca Holdings Limited y Avianca Leasing LLC.

Inversionista: Persona natural o jurídica tenedor de uno o varios Bonos.

Depositantes Directos: Son comisionistas autorizados por la Superintendencia Financiera, que intermedian las operaciones en el mercado de valores en relación con las

Acciones Preferenciales y que actúan a nombre del Accionista Preferencial ante DECEVAL.

Tratamiento: Para efectos de esta Política, se entiende por Tratamiento cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales de cada Accionista Ordinario, cada Accionista Preferencial y cada Inversionista, para las finalidades descritas en esta Política.

Encargados del Tratamiento: Son (i) aquellas personas jurídicas adscritas a La Compañía, que actúan por cuenta de ella en el manejo de procesos administrativos y/o contables que impliquen tratamiento de datos personales, relacionados con las Acciones Ordinarias, las Acciones Preferenciales, los Bonos, cada Accionista Ordinario, cada Accionista Preferencial y cada Inversionista y (ii) DECEVAL, entidad encargada de la administración de las Acciones Preferenciales por cuenta de LA SOCIEDAD EMISORA, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Políticas para el Tratamiento de Datos Personales publicado en el portal web de DECEVAL, en virtud del Contrato de Prestación de Servicios de Depósito y Administración Integral de Acciones celebrado entre DECEVAL y La Compañía, en cuanto al tratamiento de datos personales de cada Accionista Preferencial.

Responsable del Tratamiento: Es La Compañía.

II. ALCANCE

Esta Política aplica al Tratamiento de los datos personales de sus Accionistas Ordinarios, Accionistas Preferenciales e Inversionistas, que realiza Avianca Holdings S.A. como Responsable.

Así mismo, esta Política aplica al Tratamiento que realizan las siguientes compañías adscritas a La Compañía como Encargados del Tratamiento:

- Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca, incorporada en La Republica de Colombia
- Taca International Airlines S.A., incorporada en la República de El Salvador
- Líneas Aéreas Costarricenses S.A. Lacsa, incorporada en la República de Costa Rica
- Taca Costa Rica S.A. incorporada en la República de Costa Rica,

De otra parte, dado que la administración de los datos personales de los Accionistas Preferenciales de La Compañía se realiza a través del Depósito Centralizado de Valores DECEVAL S.A., como el encargado del tratamiento de los mismos, La Compañía actúa en calidad de Responsable del tratamiento de dichos datos, los cuales han sido obtenidos a través de entidades financieras o comisionistas de bolsa que actúan como Depositantes Directos a nombre de los Accionistas Preferenciales ante DECEVAL y quienes por razón

de las funciones que legalmente desarrollan, también son Encargados del Tratamiento, recolectan estos datos personales a nombre de La Compañía y los entregan de manera directa a DECEVAL en virtud de la relación contractual que tienen con dicha entidad.

Para el Tratamiento que realiza DECEVAL como Encargado de los datos personales de los Accionistas Preferenciales en virtud del contrato suscrito por esa entidad con La Compañía, es aplicable el MANUAL DE POLÍTICAS –TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES adoptado por DECEVAL, disponible para consulta en <https://www.deceval.com.co/>

III. FINALIDADES Y AUTORIZACIÓN DEL TRATAMIENTO

Los datos personales de cada Accionista Ordinario, cada Accionista Preferencial y cada Inversionista, son tratados por La Compañía de forma parcial o total, incluyendo la recolección, almacenamiento, grabación, uso, circulación, procesamiento, supresión, transmisión en los términos de la presente política de privacidad y/o transferencia dentro del país o a terceros países de los datos suministrados para las finalidades descritas en las políticas de privacidad de los terceros a quienes sean transferidos dichos datos personales. Con la aceptación de la presente Política de Privacidad cada Accionista Ordinario cada Accionista Preferencial y cada Inversionista en su calidad de titular de la información y de los datos personales suministrados autoriza el tratamiento de dichos datos para todas las finalidades establecidas en este documento y especialmente para:

- a. mantener el registro de sus Accionistas e Inversionistas,
- b. consultar y actualizar los datos personales de sus Accionistas e Inversionistas
- c. contactar y enviar información relacionada con La Compañía,
- d. emitir certificaciones requeridas por el Accionista o Inversionista,
- e. pagar dividendos o rendimientos,
- f. atender consultas, quejas y reclamos,
- g. realizar registros contables,
- h. manejar la correspondencia y las comunicaciones vía correo electrónico o llamadas telefónicas
- i. atender y/o iniciar procesos legales,
- j. registrar la transferencia de acciones o bonos,
- k. registrar la constitución de gravámenes sobre acciones o bonos,
- l. responder requerimientos de las distintas autoridades administrativas de control y vigilancia, y de autoridades de policía o autoridades judiciales, nacionales o internacionales,
- m. realizar consultas a centrales de riesgos,
- n. verificar y consultar antecedentes judiciales y disciplinarios, y la existencia de sanciones administrativas,
- o. verificar y consultar listas restrictivas,
- p. responder requerimientos de información de entidades bancarias y/o de

compañías aseguradoras con las cuales La Compañía tiene alguna relación contractual o de negocios,

- q. usarlos o revelarlos en defensa de los derechos y/o de la propiedad de La Compañía,
- r. usarlos o revelarlos para la detección o prevención de fraudes y para la prevención, detección, aprehensión o persecución de actos criminales.
- s. permitir el acceso a los auditores, revisor fiscal o terceros contratados por La Compañía, para llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa, propios de la actividad comercial que desarrolla.
- t. contratar con terceros el almacenamiento y/o procesamiento bajo estándares de seguridad y confidencialidad
- u. transmitirlos a entidades nacionales o internacionales a las que La Compañía les encargue algún proceso relacionado con las acciones o bonos
- v. transmitirlos a terceros interesados en realizar una inversión en La Compañía o en un proceso de integración bajo cualquier forma jurídica permitida por la ley.
- w. transferirlos a entidades nacionales o internacionales cuando se presenten situaciones societarias o de negocio que tengan como consecuencia un cambio en el Responsable del Tratamiento de los datos personales. En este caso dicha situación será informada a los titulares de los datos personales para que ejerzan sus derechos de conformidad con la ley.
- x. y en general para llevar a cabo cualquier otro trámite a cargo de La Compañía relacionado con las acciones o bonos.

La Compañía entiende que cada Accionista Ordinario, cada Accionista Preferencial y cada Inversionista, otorga su autorización para el tratamiento de sus datos personales para las finalidades arriba descritas, cuando adquiere una acción o un bono emitido por La Compañía.

IV. DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS COMO TITULARES DE DATOS PERSONALES Y PROCEDIMIENTO PARA EJERCERLOS

A. Derechos de los Accionistas e Inversionistas en relación al tratamiento de sus datos personales

Los Accionistas e Inversionistas tienen derecho a consultar y conocer los detalles del tratamiento y uso de los datos personales realizado por el Responsable o sus Encargados, así como a rectificarlos en caso de ser inexactos o incompletos, a presentar quejas antes las autoridades competentes y a revocar la autorización y solicitar la supresión cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, previo el debido proceso, y en particular a:

- a. Conocer, actualizar y rectificar su información y datos personales frente a la entidad responsable del tratamiento o encargada del tratamiento de su información

y datos personales.

- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento.
- c. Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a la información y datos personales.
- d. Presentar ante las autoridades competentes quejas por infracciones al régimen de protección de datos personales que le sea aplicable.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de la información y datos personales en los términos de la presente Política de Privacidad.
- f. Acceder a su información y datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, previa solicitud a La Compañía en los términos de la normatividad vigente que le sea aplicable.

B. Procedimiento para ejercer los Derechos

Para el ejercicio de los derechos de los Accionistas e Inversionistas, La Compañía ha definido el procedimiento señalado a continuación, sin perjuicio de la aplicación de regulaciones específicas que las leyes locales de cada territorio puedan contemplar. En caso de discrepancia entre el procedimiento aquí establecido y las regulaciones específicas contenidas en las normas locales aplicables, primarán las regulaciones específicas.

Atención de solicitudes de actualización y consultas sobre datos personales: El Accionista Ordinario, el Accionista Preferencial y el Inversionista, o sus causahabientes, podrán presentar, solicitudes de actualizaciones, consultas y reclamos en relación con sus datos personales, de la siguiente manera:

- a. El Accionista Ordinario deberá presentar sus solicitudes de actualizaciones, consultas y/o reclamos por correo electrónico o mediante comunicación escrita al Presidente o al Secretario General de La Compañía
- b. El Accionista Preferencial titular de acciones preferenciales listadas en el mercado de valores colombiano (BVC:PFAVH) deberá presentar sus solicitudes de actualizaciones, consultas y/o reclamos a través de los medios dispuestos por DECEVAL para llevar a cabo este proceso
- c. El Accionista Preferencial titular de acciones preferenciales listadas en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE:AVH) ADRs (American Depositary Receipts) deberá

presentar sus solicitudes de actualizaciones, consultas y/o reclamos a través de los medios dispuestos por el Banco de Nueva York (BONY) para llevar a cabo este proceso

- d. El Inversionista tenedor de Bonos deberá presentar sus solicitudes de actualizaciones, consultas y/o reclamos por correo electrónico o mediante comunicación escrita dirigida a ir@avianca.com quien atenderá estos requerimientos a través de los medios dispuestos para ello.

La Compañía o el Encargado que sea una compañía adscrita a Avianca Holdings S.A. que reciba una solicitud de actualización, validará la calidad de Accionista o Inversionista y procederá a realizar la actualización dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la solicitud. Si dicha actualización o cambio en la información de los titulares de Acciones o Bonos consiste en cambio de nombre, estado civil o en caso de personas jurídicas de razón social o tipo societario, adjuntarse el debido soporte legal que acredita esta nueva situación.

Las consultas serán atendidas por La Compañía o por el Encargado que sea una compañía adscrita a Avianca Holdings S.A., 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, La Compañía o su Encargado informará los motivos de la demora, señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso superará los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

El Encargado que no sea una compañía adscrita a Avianca Holdings S.A. llevará a cabo el procedimiento que tenga establecido para la atención de solicitudes y consultas sobre datos personales, en los términos de sus propias políticas de privacidad.

Atención de reclamos sobre datos personales: Si el Accionista Ordinario, el Accionista Preferencial o el Inversionista, o sus causahabientes, consideran que los datos personales relacionados con sus Acciones o Bonos deben ser objeto de corrección o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en las regulaciones o en esta Política, podrán presentar un reclamo, el cual será tramitado de la siguiente manera:

El Accionista Ordinario deberá presentar su reclamo, por correo electrónico o mediante comunicación escrita al Presidente o al Secretario General de La Compañía teniendo en cuenta las siguientes reglas:

- a. Su reclamo deberá formularse con su identificación, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, su dirección, y acompañando los documentos que quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, La Compañía lo requerirá 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 Accionista Ordinario presente la información requerida, La Compañía entenderá que ha desistido del reclamo.

- b. En caso de que La Compañía no sea la competente para resolver el reclamo, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles y se le informará oportunamente al Accionista Ordinario.
- c. 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 debidamente soportado. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se le informarán al Accionista Ordinario 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.
- d. El Accionista Ordinario puede ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar y/o suprimir sus datos personales a través del correo electrónico ir@avianca.com, de conformidad con esta Política de Privacidad. La dirección de contacto de La Compañía en Colombia es Avenida Eldorado No. 59 – 15, Bogotá.

El Accionista Preferencial titular de acciones preferenciales listadas en el mercado de valores colombiano (BVC:PFAVH) deberá presentar su reclamo a través de los medios dispuestos por DECEVAL para llevar a cabo este proceso y conforme los términos establecidos para ello por esa entidad.

El Accionista Preferencial titular de acciones preferenciales listadas en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE:AVH) ADRs (American Depositary Receipts) deberá presentar su reclamo a través de los medios dispuestos por el Banco de Nueva York (BONY) para llevar a cabo este proceso y conforme los términos establecidos para ello por esa entidad.

El Inversionista tenedor de Bonos deberá presentar su reclamo por correo electrónico o mediante comunicación escrita dirigida a ir@avianca.com, quien atenderá estos requerimientos a través de los medios dispuestos para ello y conforme los términos establecidos por esa entidad.

V. PROTECCIÓN, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES

La protección, seguridad y confidencialidad de la información y datos personales de nuestros viajeros, clientes o usuarios es de vital importancia para La Compañía. Tenemos establecidos políticas, procedimientos y estándares de seguridad de la información, los cuales podrán cambiar en cualquier momento a discreción de La Compañía, cuyo objetivo es proteger y preservar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información y datos personales, independientemente del medio o formato donde se encuentren, de su ubicación temporal o permanente o de la forma en que éstos sean transmitidos. En este

sentido, nos apoyamos en herramientas tecnológicas de seguridad e implementamos prácticas de seguridad reconocidas en la industria, que incluyen: transmisión y almacenamiento de información sensible a través de mecanismos seguros, tales como cifrado, uso de protocolos seguros, aseguramiento de componentes tecnológicos, restricción de acceso a la información sólo a personal autorizado, respaldo de información, prácticas de desarrollo seguro de software, entre otros.

Los terceros contratados por La Compañía, están igualmente obligados a adherirse y dar cumplimiento a esta política de privacidad, a las políticas y manuales de seguridad de la información de La Compañía, así como a los protocolos de seguridad que aplicamos a todos nuestros procesos.

Todo contrato de La Compañía con terceros (contratistas, consultores externos, colaboradores temporales, etc.) que involucre el tratamiento de información y datos personales de nuestros viajeros, clientes o usuarios, incluye un acuerdo de confidencialidad que detalla sus compromisos para la protección, cuidado, seguridad y preservación de la confidencialidad, integridad y privacidad de los mismos.

VI. LÍNEA ÉTICA

La Compañía ha contratado con Navex Global Inc., sociedad constituida bajo las leyes de Delaware, EEUU, los servicios de administración de la Línea Ética, establecida por la Compañía y sus compañías integradas, para que los colaboradores, terceros vinculados, proveedores, accionistas, viajeros, clientes, usuarios y el público en general, presenten denuncias o consultas relacionadas con la aplicación o incumplimiento del Código de Ética y Normas de Conducta en los Negocios, la Política Anticorrupción y las demás políticas corporativas adoptadas por La Organización. Navex Global Inc. ha dispuesto de Portal Web Ethicspoint.com y varias líneas telefónicas para el funcionamiento de la Línea Ética.

Para efectos de las obligaciones legales derivadas de las normas de protección y privacidad de los datos personales recolectados a través de la Línea Ética, Navex Global Inc. actúa como Encargado y realizará el tratamiento de los mismos por cuenta de Avianca Holdings S.A. y de sus compañías integradas, quienes conjuntamente serán Responsables. Avianca Holdings S.A. no hará tratamiento directo de los datos personales recolectados. El tratamiento será efectuado por sus compañías adscritas a Avianca Holdings S.A., con la finalidad de investigar las denuncias, absolver las consultas y tomar las acciones administrativas o legales que sean procedentes, tratamiento que se hará conforme a sus Políticas de Privacidad, disponibles para consulta en la sección “Políticas” del portal de Avianca Holdings S.A.

VII. MODIFICACION DE LA POLITICA

La Compañía se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones a esta Política de Privacidad, para la atención de novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de sus servicios o productos.

Estas modificaciones estarán disponibles al público a través de la página web www.aviancaholdings.com

VIII. VIGENCIA DE LA AUTORIZACIÓN

Los datos personales de los Accionistas e Inversionistas podrán almacenarse y ser tratados conforme la presente Política, hasta por el término de veinte (20) años contados a partir de la fecha del último tratamiento, para permitir a La Compañía cumplir con sus obligaciones legales y/o contractuales, o por todo el tiempo necesario que determine la ley si éste fuere mayor, para atender las disposiciones legales aplicables especialmente en cuanto a los aspectos administrativos, tributarios, contables, fiscales, jurídicos e históricos en relación con las acciones o bonos.

Esta Política General de Privacidad es efectiva desde el día de su publicación. La última revisión publicada es del 22 de junio de 2016.

*Si usted es proveedor de alguna de LAS AEROLÍNEAS y desea consultar las condiciones de privacidad aplicables a su información y datos personales por favor consulte nuestra Política de privacidad para Proveedores.

**Si usted es trabajador activo, trabajador retirado, pensionado, jubilado, tercero vinculado, beneficiario o candidato a un cargo de LAS AEROLINEAS y desea consultar las condiciones de privacidad aplicables a su información y datos personales por favor consulte nuestra Política de privacidad para Colaboradores.

***Si usted es viajero, cliente o usuario de nuestros servicios y desea consultar las condiciones de privacidad aplicables a su información y datos personales por favor consulte nuestra Política General de Privacidad para la Protección de Datos Personales de Viajeros, Clientes Y Usuarios

**** Si usted es accionista de Avianca S.A. y desea consultar las condiciones de privacidad aplicables a su información y datos personales por favor consulte nuestra Política de Privacidad de Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca para la Protección de Datos Personales de Accionistas e Inversionistas