

	POLÍTICA		Código: GIR-GC-L19	
	POLÍTICAS DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión: 05	
			Nivel de confidencialidad	Uso interno
Proceso: Gestión integral de riesgo			Subproceso: Gestión del riesgo de ciberseguridad	

## CONTENIDO

- 1- OBJETIVO
- 2- ALCANCE
- 3- GENERALIDADES
- 4- NORMATIVIDAD APLICABLE
- 5- DEFINICIONES
- 6- PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
- 7- EL TIPO DE INFORMACIÓN QUE OBTIENE TECNIPAGOS
- 8- DATOS RECOLECTADOS POR TECNIPAGOS
- 9- USO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL RECOLECTADA POR TECNIPAGOS
- 10- FINALIDAD DE TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES
- 11- MENSAJERIA ELECTRÓNICA
- 12- CUSTODIA DE INFORMACIÓN
- 13- TERCEROS Y CONTRATISTAS
- 14- ORDEN DE AUTORIDADES COMPETENTES – REQUERIMIENTOS LEGALES
- 15- DEBERES COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
- 16- AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
- 17- PROCEDIMIENTOS PARA ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS
- 18- ATENCIÓN A PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS
- 19- VIGENCIA

	POLÍTICA		Código: GIR-GC-L19
	POLÍTICAS DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión: 05 Nivel de confidencialidad: Uso interno
Proceso: Gestión integral de riesgo		Subproceso: Gestión del riesgo de ciberseguridad	

## 1. OBJETIVO

Definir los requerimientos, parámetros y reglas que empleará TECNIPAGOS S.A. (en adelante TECNIPAGOS), con sus colaboradores, Proveedores y/o Contratistas para garantizar el correcto tratamiento de datos personales que recolecte, gestiones y/o almacene para el desarrollo de sus actividades empresariales y comerciales, así como la definición de los lineamientos para la atención de consultas y reclamos de los Titulares de los Datos Personales

## 2. ALCANCE

Este Manual de Políticas y Procedimientos Internos para el Tratamiento de Datos Personales (en adelante, el “Manual” o la “Política”) es de obligatorio cumplimiento por parte de TECNIPAGOS como para todos, sus directores, administradores, colaboradores, contratistas y los demás terceros quienes la representan o actúan por ella, o con aquellas personas con las que TECNIPAGOS tiene algún vínculo, sea legal, comercial o convencional.

## 3. GENERALIDADES

TECNIPAGOS S.A., es una entidad sujeta a la inspección, control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia como Sociedad Especializada en Depósitos y Pagos Electrónicos en los términos de la Ley 1735 de 2014. TECNIPAGOS tiene por objeto apoyar a que los comerciantes pequeños y medianos cuenten con las facilidades para acceder a pagos con medios electrónicos bajo el modelo de operación de una SEDPE. Como parte de las actividades desarrolladas se realiza la recolección y tratamiento de datos pertenecientes a usuarios, clientes, proveedores y empleados. Para protegerlos se toman las precauciones y medidas de seguridad requeridas. De esta manera, TECNIPAGOS se encuentra sujeto a la normatividad vigente en materia de protección de datos, así como a la normatividad aplicable de la Superintendencia Financiera de Colombia.

En el mismo momento en que TECNIPAGOS realiza la recolección y tratamiento de datos personales, estos deberán ser tratados con cuidadosa sujeción a las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, y esta Política de protección y tratamiento de datos persona

Al aceptar esta política, los titulares de los datos personales que recolecta y da tratamiento TECNIPAGOS, autorizan a la organización expresamente a darle tratamiento para los fines y usos, así como en las condiciones informadas en esta política.

## 4. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Ley 1266 de 2008, cuando se trate de información económica y comercial de los Titulares de la Información.
- Cuando se trate de información de naturaleza económica y comercial. Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, que consagra los derechos a la intimidad, buen nombre y a
- La protección de Datos Personales o hábeas data.
- Ley 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de Datos Personales.
- Decreto 1377 de 2013, que reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 en aspectos relacionados con la autorización del Titular de la Información, las transferencias de Datos Personales y la responsabilidad demostrada frente al tratamiento de Datos Personales.
- Decreto 886 de 2014, que reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012 en lo relacionado con el Registro Nacional de Bases de Datos.
- Decreto 1400 de 2005 subsumido por el Decreto 2555 de 2010

	POLÍTICA		Código: GIR-GC-L19	
	POLÍTICAS DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión: 05	
			Nivel de confidencialidad	Uso interno
Proceso: Gestión integral de riesgo			Subproceso: Gestión del riesgo de ciberseguridad	

- Circular Externa 042 del 2012 de la Superfinanciera
- Circular Externa 008 de 2017 de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Título V de la Circula Única Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Cualquier otra disposición que modifique, reglamente, sustituya o derogue las normas anteriormente mencionadas.

## 5. DEFINICIONES

- **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.
- **Causahabiente:** Es aquella persona física o jurídica que se ha sucedido o sustituido a otra, el causante, por cualquier título jurídico en el derecho de otra.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular. Es similar al dato sensible.
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, el número de cédula (artículo 213 del Código Electoral), 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, gaceta, boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva. El Tratamiento de estos datos se puede llevar a cabo sin la autorización previa del Titular, pero el Tratamiento a dichos datos se debe ceñir a los principios y deberes consagrados en la Ley 1581 del 2012.
- **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 la ley 1266 de 2008.
- **Dato sensible:** 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.
- **Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD):** Es el directorio público de las bases de datos sujetas a tratamiento que operan en el país. El registro será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio y será de libre consulta para los ciudadanos.

	POLÍTICA	Código: GIR-GC-L19	
	POLÍTICAS DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 05	
		Nivel de confidencialidad	Uso interno
<b>Proceso:</b> Gestión integral de riesgo		<b>Subproceso:</b> Gestión del riesgo de ciberseguridad	

- **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.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

## 6. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales en TECNIPAGOS, se guiará por los siguientes principios:

- **Principio de legalidad:** El tratamiento de datos es una actividad regulada que debe sujetarse a lo establecido en la ley 1581 de 2012, la Ley 1266 de 2008 cuando se refieran a datos de carácter económico o comercial, y en las demás disposiciones que las desarrollen o complementen.
- **Principio de finalidad:** Debe obedecer a una finalidad legítima, la cual debe ser informada al Titular.
- **Principio de libertad:** Sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, con excepción de la existencia de un mandato legal o judicial.
- **Principio de veracidad:** No podrán tratarse datos personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error; en tal sentido, para su Tratamiento los datos personales deberán ser veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles.
- **Principio de transparencia:** El Titular de los datos personales que se encuentren en poder de TECNIPAGOS, tendrá derecho a obtener información acerca de la existencia de sus datos.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** Se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los Datos Personales y de lo establecido en la ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que la desarrollen. Por lo tanto, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas autorizadas en la legislación aplicable. Con excepción de la información pública, los Datos Personales en poder de TECNIPAGOS no serán publicados en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso a dicha información pueda realizarse exclusivamente por parte del Titular o los terceros que este autorice.
- **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el Responsable o Encargado, 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.

	POLÍTICA		Código: GIR-GC-L19
	POLÍTICAS DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión: 05
			Nivel de confidencialidad
Proceso: Gestión integral de riesgo		Subproceso: Gestión del riesgo de ciberseguridad	

- **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 ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma.
- **Principio de necesidad y proporcionalidad:** Los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, informadas al titular. En tal sentido, deben ser adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para los cuales fueron recolectados.
- **Principio de temporalidad o caducidad:** El período de conservación de los datos personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado. La información del titular no podrá ser suministrada a usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad del banco de datos.
- **Principio de interpretación integral de derechos constitucionales:** La normatividad se interpretará en el sentido en que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables.
- **Principio de Limitación de la Recolección:** Tecnipagos debe procurar en solicitar la recolección de los datos que son indispensables o necesarios en atención a las finalidades y Tratamientos que realicen sobre los datos personales recolectados para la prestación de sus servicios.

## 7. TIPO DE INFORMACIÓN QUE OBTIENE TECNIPAGOS

TECNIPAGOS puede obtener información directamente de los titulares o de diferentes fuentes de personas naturales, clientes o usuarios, así como de empleados y proveedores. De igual forma, puede obtener información, durante el procesamiento de transacciones realizadas con instrumentos de pago, así como a través de cualquiera de los canales que tiene habilitados para el efecto.

También es posible que se establezca una relación directa con personas naturales (empleados, proveedores, entre otros), que podrán optar por brindar información personal relacionada con dicho vínculo. Adicionalmente, es posible obtener información o datos personales de otras de fuentes de información. Igualmente, es posible obtener información de personas naturales vinculadas a personas jurídicas que utilizan productos o servicios de TECNIPAGOS, sistemas de información disponibles públicamente, operadores de bases de datos y servicios de información comercial.

## 8. DATOS RECOLECTADO POR TECNIPAGOS

TECNIPAGOS tiene la obligación de garantizar la calidad e integridad de la información recolectada, la cual se detalla a continuación:

- Información sobre transacciones con tarjetas de pago, monto de la transacción, fecha y hora, dirección del comercio donde se realizó la transacción, identificación del cliente, IP desde donde se

	POLÍTICA		Código: GIR-GC-L19
	POLÍTICAS DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión: 05
			Nivel de confidencialidad
Proceso: Gestión integral de riesgo		Subproceso: Gestión del riesgo de ciberseguridad	

realiza la transacción, correo electrónico asociado, documento de identidad del cliente, número de cuenta depósito.

- Información de contacto, tales como nombre y apellidos, tipo y número de identificación, dirección y de correo electrónico y número de teléfono de los representantes de los comercios.
- Información personal de los colaboradores relacionada con su fecha y lugar de nacimiento, nacionalidad, estado civil, sexo, grados de escolaridad, experiencia laboral, referencias personales, nivel y estado socioeconómico y situación financiera.
- Información personal de los colaboradores relacionada con su estado de salud, entidades de seguridad social a las que se encuentra afiliado, antecedentes disciplinarios y judiciales.
- Información personal de los colaboradores relacionada con su núcleo familiar y dependiente, y sus preferencias personales en términos de actividades y hobbies.
- Información personal de los candidatos a cualquier posición o trabajo entre la que se encuentra sus nombres y apellidos, tipo y número de identificación, teléfonos fijos y celulares de contacto, direcciones postales y electrónicas (personales y/o laborales), profesión u oficio, títulos, perfil académico (colegio, universidad, etc.), perfil profesional (puestos de trabajo, antecedentes, etc.) pertenencia a asociaciones profesionales o académicas, salarios y jornadas de trabajo, evaluaciones de rendimiento y/o cualquier otro dato que se incluya dentro de la hoja de vida del aspirante o candidato.
- Información de cookies a través del sitio web de TECNIPAGOS. La información recogida mediante cookies es, entre otras, la ruta de acceso del usuario a la página web, páginas visitadas, dirección IP de origen, tipo de navegador, idioma del navegador, y la fecha y hora de la visita del usuario.

Los usuarios, clientes, colaboradores y proveedores al otorgar su consentimiento, previo, expreso e informado, autorizan a TECNIPAGOS a confirmar la información personal suministrada acudiendo a entidades públicas, compañías especializadas o centrales de riesgo, a sus contactos o al empleador, así como a sus referencias personales, bancarias o laborales, entre otros. Esta información será tratada por TECNIPAGOS en forma confidencial y es para su uso exclusivo.

## 9. USO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL RECOLECTADA POR TECNIPAGOS

En el mismo momento que se brinda la autorización explícita de un usuario para el tratamiento de sus datos, TECNIPAGOS estará autorizado para usar esta información para las finalidades establecidas en la autorización de datos personales y la Política de Protección y Privacidad.

TECNIPAGOS se reserva la posibilidad de tratar la información en los siguientes eventos sin la necesidad de autorización previa:

- Cuando la información sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- En caso de hacer tratamiento de datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.

	POLÍTICA		Código: GIR-GC-L19	
	POLÍTICAS DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión: 05	
			Nivel de confidencialidad	Uso interno
Proceso: Gestión integral de riesgo			Subproceso: Gestión del riesgo de ciberseguridad	

- d. Para el tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e. Cuando se trata de datos relacionados con el Registro Civil.

## 10. FINALIDAD DE TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

TECNIPAGOS recolecta y realiza tratamiento de datos personales para las siguientes finalidades:

### 1. Clientes

- a. Promocionar, comercializar u ofrecer, de manera individual o conjunta productos y/o servicios propios u ofrecidos en alianza comercial, a través de cualquier medio o canal, o para complementar, optimizar o profundizar el portafolio de productos y/o servicios actualmente ofrecidos.
- b. El trámite de solicitud de vinculación como contratante de los productos y/o servicios ofrecidos por Tecnipagos;
- c. Desarrollar las actividades propias de la ejecución y el cumplimiento de los contratos que sean celebrados con Tecnipagos de conformidad con el Código de Comercio y el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, entre los cuales se encuentran: a) la evaluación del perfil del usuario, su capacidad financiera, b) la evaluación y análisis de su comportamiento de débitos y pagos realizados con los productos ofrecidos por Tecnipagos; c) el débito, compensación o cobro de los cargos o tarifas correspondientes de los productos y/o servicios contratados, tanto de manera prejudicial como judicial, si hubiere lugar a ellos;
- d. La elaboración de estudios comportamentales, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias del mercado que permitan entender mejor las necesidades de los usuarios;
- e. Para efectuar reportes tanto negativos, como positivos o neutros, a las centrales de riesgo, atendidas las disposiciones en materia de hábeas data;
- f. Para mantener el soporte de las operaciones, seguimiento de incidentes y cumplimiento de obligaciones tanto de carácter pecuniario como de otra naturaleza;
- g. Como elemento de análisis en etapas pre-contractuales, contractuales y post-contractuales para establecer y/o mantener cualquier relación contractual, incluyendo como parte de ello, los siguientes propósitos:
  - i. Actualizar bases de datos y tramitar la apertura y/o vinculación de productos y/o servicios de Tecnipagos,
  - ii. Evaluar riesgos derivados de la relación contractual potencial, vigente o concluida,
  - iii. Realizar, validar, autorizar o verificar transacciones incluyendo, cuando sea requerido, la consulta y reproducción de datos sensibles tales como la huella, imagen o voz,
  - iv. Obtener conocimiento del perfil comercial o transaccional del titular, el nacimiento, modificación, celebración y/o extinción de obligaciones directas, contingentes o indirectas, el incumplimiento de las obligaciones que adquiera con Tecnipagos, así como cualquier novedad en relación con tales obligaciones.
  - v. Conocer el estado de las operaciones vigentes activas o pasivas o de cualquier naturaleza o las que en el futuro llegue a celebrar con Tecnipagos, con otras entidades financieras o comerciales, con cualquier operador de información o administrador de bases de datos o cualquier otra entidad similar que en un futuro se establezca y que tenga por objeto cualquiera de las anteriores actividades,

	POLÍTICA		Código: GIR-GC-L19	
	POLÍTICAS DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión: 05	
			Nivel de confidencialidad	Uso interno
Proceso: Gestión integral de riesgo			Subproceso: Gestión del riesgo de ciberseguridad	

- vi. Conocer información acerca del manejo de productos financieros, comportamiento comercial, laboral y demás productos o servicios y, en general, del cumplimiento y manejo de mis créditos y obligaciones, cualquiera que sea su naturaleza. Esta autorización comprende información referente al manejo, estado, cumplimiento de las relaciones, contratos y servicios, hábitos de pago, incluyendo aportes al sistema de seguridad social, obligaciones y las deudas vigentes, vencidas sin cancelar, procesos, o la utilización indebida de servicios financieros.
  - vii. Dar cumplimiento a sus obligaciones legales y contractuales,
  - viii. Ejercer sus derechos, incluyéndolos referentes a actividades de cobranza judicial y extrajudicial y las gestiones conexas para obtener el pago de las obligaciones a cargo del titular o de su empleador, si es del caso.
- h. Elaborar y reportar información estadística, encuestas de satisfacción, estudios y análisis de mercado, incluyendo la posibilidad de contactarme para dichos propósitos;
  - i. Utilizar los datos de contacto como criterio de búsqueda para la prestación de servicios de transferencia de recursos, de pagos electrónicos y demás funcionalidades que de tiempo en tiempo habilite Tecnipagos.
  - j. Enviar mensajes, notificaciones o alertas a través de cualquier medio para remitir y divulgar información legal, de seguridad, promociones, campañas comerciales, publicitarias, de mercadeo, institucionales o de educación financiera, sorteos, eventos u otros beneficios e informar al titular a cerca de las innovaciones efectuadas en sus productos y/o servicios, dar a conocer las mejoras o cambios en sus canales de atención, así como dar a conocer otros servicios y/o productos ofrecidos por Tecnipagos o sus aliados comerciales;
  - k. Para que los Datos Personales del titular puedan ser utilizados como medio de prueba.

## 2. Proveedores y Contratistas

- a. Realizar el debido registro en TECNIPAGOS sobre clientes, proveedores o contratistas.
- b. Generar el seguimiento correspondiente a las obligaciones contraídas; en razón a la relación comercial y/o de servicios que exista entre TECNIPAGOS y sus clientes, proveedores o contratistas.
- c. Generar factura(s), acta(s), informe(s) y comunicado(s) correspondiente(s).
- d. Generar bases de datos para efectos de las declaraciones fiscales y para los diferentes tipos de cobranzas o consultas de información contable.
- e. Enviar o solicitar cotizaciones sobre los servicios que ofrece TECNIPAGOS o sobre los procesos de compra desarrollados por el mismo.
- f. Verificar referencias comerciales y/o de experiencia de contratos suscritos y servicios prestados.
- g. Realizar el registro en formatos de selección y evaluación de proveedores.
- h. Procesar pagos y verificar saldos pendientes.
- i. Enviar al correo físico o electrónico, celular, vía mensajes de texto o a través de cualquier otro medio creado o por crearse información acerca de TECNIPAGOS.
- j. Evaluar la calidad del servicio o de los productos ofrecidos y/o recibidos por TECNIPAGOS.
- k. Ejecutar el control, seguimiento, monitoreo y vigilancia para garantizar la seguridad de sus instalaciones.
- l. Dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos de los Titulares.

	POLÍTICA		Código: GIR-GC-L19	
	POLÍTICAS DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión: 05	
			Nivel de confidencialidad	Uso interno
Proceso: Gestión integral de riesgo			Subproceso: Gestión del riesgo de ciberseguridad	

- m. Transferir la información recolectada a distintas áreas de TECNIPAGOS cuando ello sea necesario para ejecutar actividades tales como, pero sin limitarse a éstas: recaudo de cartera, cobros administrativos, tesorería, contabilidad, entre otros.
- n. Para la atención de requerimientos judiciales o de autoridades administrativas competentes.
- o. Cualquier otra actividad de naturaleza legal o que sea necesaria para el desarrollo del objeto social de TECNIPAGOS.
- p. Capacitar agentes comerciales o funcionarios acerca del objeto social, los productos y/o servicios ofrecidos por TECNIPAGOS.
- q. Desarrollar campañas o programas que impliquen el objeto social de TECNIPAGOS.
- r. Informar oportunidades de empleo o vacantes.
- s. Controlar y prevenir fraudes.
- t. Controlar y prevenir lavado de activos y financiación del terrorismo.
- u. Elaborar reportes a centrales de riesgo, de las obligaciones financieras derivadas de la relación comercial (Información positiva y/o negativa), con previa autorización como lo exigen las normas.
- v. Cumplir con la normatividad vigente en Colombia.

### 3. Empleados

- a. Para gestionar el cumplimiento de los términos establecidos en la relación laboral como: afiliación y aportes a las entidades de seguridad social, creación de contrato laboral, generación y procesamiento de pagos de nómina y beneficios laborales;
- b. Dar cumplimiento a la normatividad en materia laboral, seguridad social, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar (Sistema Integral de Seguridad Social) e impuestos;
- c. Cumplir las instrucciones de las autoridades judiciales y administrativas competentes;
- d. Implementar las políticas y estrategias laborales y organizacionales;
- e. Incluir al Titular empleado en el desarrollo de los diferentes programas y actividades de capacitación, desarrollo, bienestar, salud ocupacional y seguridad que establece la Sociedad para sus funcionarios;
- f. Adelantar gestiones de medicina preventiva o laboral, en conjunto con la administradora de riesgos laborales
- g. Contactarlo para instruirle ordenes en relación con sus funciones laborales asignadas
- h. Crear tarjetas identificativas del Titular empleado, con los datos de su rostro, para que pueda portarla e identificarse como empleado de la Sociedad. Esta finalidad es necesaria de acuerdo con la política de seguridad de la Sociedad.
- i. Establecer y llevar un registro de acceso a las instalaciones del Responsable del Tratamiento, empleando los datos biométricos de su rostro y huella dactilar, con la finalidad de facilitar su acceso y circulación en las instalaciones físicas de la Sociedad. Esta finalidad es necesaria de acuerdo con la política de seguridad de la Sociedad.
- j. Publicar su rostro e imagen personal en los informes de gestión, comunicaciones, carteleras y tarjetas corporativas de la Sociedad, para documentar la estructura organizacional o actividades de capacitación, desarrollo, bienestar, salud ocupacional y seguridad que establezca la Sociedad.
- k. Tratándose de exfuncionarios, la Sociedad podrá almacenar, aun después de finalizado el contrato de trabajo, la información necesaria para cumplir con las obligaciones que puedan derivarse en virtud de la relación laboral que existió conforme a la legislación colombiana, al igual que, proporcionar las certificaciones laborales que sean solicitadas por el exfuncionario o por terceros frente a quienes aquel adelante un proceso de selección.

	POLÍTICA		Código: GIR-GC-L19	
	POLÍTICAS DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión: 05	
			Nivel de confidencialidad	Uso interno
Proceso: Gestión integral de riesgo			Subproceso: Gestión del riesgo de ciberseguridad	

### 11. MENSAJERIA ELECTRÓNICA

Con la aceptación de la autorización para tratamiento de datos personales en favor de TECNIPAGOS, por parte de los Titulares de los Datos Personales, éstos autorizan el envío de mensajes informativos y notificaciones por distintos medios y vías (incluyendo correo electrónico, SMS o mensajes de texto, entre otros) información de productos y servicios, información relacionada con la ejecución del Contrato o acuerdo, así como de servicios que podrían serle de interés, e información sobre el cumplimiento de obligaciones pecuniarias. En cualquier momento, el usuario tendrá el derecho de optar por no recibir comunicación de TECNIPAGOS en el futuro.

### 12. CUSTODIA DE INFORMACIÓN

Salvo que se trate de información que por prudencia o por costumbre deban conservarse en un término mayor, la obligación de custodia de la información será por 10 años desde el último tratamiento. En todo caso, la información suministrada permanecerá almacenada por todo el tiempo necesario para permitir a TECNIPAGOS cumplimiento de las finalidades aquí previstas y para el cumplimiento de obligaciones legales y/o contractuales que apliquen especialmente en materia laboral, contable, fiscal y tributaria o por todo el tiempo necesario para atender las disposiciones aplicables a la materia de que se trate ya los aspectos administrativos, laboral, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información, o en todo evento previsto en la ley.

### 13. TERCEROS Y CONTRATISTAS

Los terceros contratados por TECNIPAGOS están igualmente obligados a adherirse y dar cumplimiento a las políticas y manuales de seguridad de la información, así como a los protocolos de seguridad aplicables para todos los procesos. Todo contrato con terceros (contratistas, empleados, consultores externos, colaboradores temporales, entre otros) que involucre el tratamiento de información y datos personales, deberá incluir un acuerdo de confidencialidad que detalla sus compromisos para la protección, cuidado, seguridad y preservación de la confidencialidad, integridad y privacidad de la información de cliente, usuarios y comercios.

### 14. ORDEN DE AUTORIDADES COMPETENTES – REQUERIMIENTOS LEGALES

TECNIPAGOS podrá revelar la información personal de los Titulares exclusivamente bajo requerimiento de las autoridades judiciales o administrativas competentes de conformidad con la legislación aplicable y vigente.

Los funcionarios de TECNIPAGOS deberán garantizar que sea revelada a la respectiva autoridad judicial o administrativa competente, exclusivamente los datos e información solicitada por dicha entidad, toda vez que aquella información no solicitada expresamente por el respectivo requerimiento se encuentra sujeta a obligaciones legales y/o contractuales a cargo de TECNIPAGOS, por lo que su divulgación podría constituir en incumplimiento de las obligaciones por parte de TECNIPAGOS.

Las personas y funcionarios responsables de atender los requerimientos de autoridad competente deberán adelantar todas las gestiones necesarias para dar respuesta a tales requerimientos en el plazo concedido por la respectiva autoridad administrativa o judicial.

### 15. DEBERES COMO RESPONSABLES Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

	POLÍTICA		Código: GIR-GC-L19
	POLÍTICAS DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión: 05
			Nivel de confidencialidad
Proceso: Gestión integral de riesgo		Subproceso: Gestión del riesgo de ciberseguridad	

- TECNIPAGOS, como responsable del tratamiento de datos personales cumplirá con los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:
- Solo podrá consultar la historia crediticia de un titular en cumplimiento de los principios de finalidad y circulación restringida de la administración de datos personales, establecidos en los literales b) y c) del artículo 4 de la Ley 1266 de 2008. Si la finalidad para la cual consulta la información es diferente al cálculo del riesgo crediticio, deberá acreditar que cuenta con la correspondiente autorización previa y expresa del titular.
- Garantizar al Titular, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, en cualquier medio, copia de la autorización otorgada por el Titular cuando esta sea requerida.
- Informar al Titular sobre la finalidad de la recolección y sus derechos.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministren a terceros, a quienes TECNIPAGOS en su calidad de responsable de la información les hubiere encargado su tratamiento, sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento y velar por su oportuna actualización.
- Rectificar la información cuando esté incorrecta e informar este hecho al Encargado del Tratamiento.
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con la presente política de privacidad.
- Exigir al Encargado del Tratamiento, el cumplimiento de las condiciones mínimas de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- Informar al Encargado del Tratamiento cuando algún Dato Personal se encuentre en discusión por parte del Titular.
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

	POLÍTICA		Código: GIR-GC-L19	
	POLÍTICAS DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión: 05	
			Nivel de confidencialidad	Uso interno
Proceso: Gestión integral de riesgo			Subproceso: Gestión del riesgo de ciberseguridad	

- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Informar a los titulares de la información los derechos que la Ley 1266 de 2008 consagra en su favor y el procedimiento para la atención de peticiones, consultas y reclamos. Para tal efecto, deben publicar tal información en su página web y en los distintos canales de atención que tenga establecido o que establezca TECNIPAGOS. La información se publicará en lenguaje sencillo de forma que pueda ser comprendida fácilmente por los titulares.

Adicionalmente, en los casos en que actué como Encargado del tratamiento, TECNIPAGOS cumplirá con los siguientes deberes adicionales:

- Adelantar todas las actividades necesarias, en coordinación con el Responsable, para garantizar al Titular, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo condiciones de seguridad que propendan por evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar la actualización, rectificación o supresión de los Datos Personales que tenga a su cargo, conforme lo informado y/o solicitado por el Responsable.
- Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir del recibo de la solicitud de actualización.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados directamente por los Titulares.
- Dar traslado a las consultas y reclamos que formulen los Titulares a los Responsables del Tratamiento de los Datos Personales. Esto se deberá realizar a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la petición por parte del Titular.
- Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en ley 1258 de 2012.
- Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.

## 16. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

TECNIPAGOS solicitará al titular la autorización para el tratamiento de sus Datos Personales, a más tardar en el momento de recolección de sus datos, de igual manera, informará los datos personales que serán objeto de recolección, así como todas las finalidades específicas del tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento.

	POLÍTICA		Código: GIR-GC-L19	
	POLÍTICAS DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión: 05	
		Nivel de confidencialidad	Uso interno	
Proceso: Gestión integral de riesgo			Subproceso: Gestión del riesgo de ciberseguridad	

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 y datos excluidos de la aplicación de la Ley 1581 de 2012 señalados en el alcance del presente documento.

“Autorización para el tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes”.

TECNIPAGOS garantizará que los datos de niños, niñas y adolescentes sean tratados de acuerdo con sus derechos. En este sentido, se protegerá su condición especial y se asegurará del respeto de sus derechos fundamentales, conforme a lo establecido en los artículos 5, 6 y 7 de la Ley 1581 de 2012, así como en los artículos 6 y 12 del Decreto 1377 de 2013 y otras normas relacionadas que los modifiquen o complementen.

Con el fin de cumplir con lo mencionado anteriormente, TECNIPAGOS seguirá los siguientes lineamientos:

Se solicitará la autorización del representante legal del menor, una vez se haya tenido en cuenta la opinión del niño, niña o adolescente, en consideración de su madurez, autonomía y comprensión del asunto, para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.

Se informará de manera expresa y previa que responder a preguntas sobre los datos de los niños, niñas o adolescentes es opcional.

Se informará claramente cuáles son los datos que serán tratados y con qué finalidad.

TECNIPAGOS informa a todas las partes interesadas que, según el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, no será necesario obtener la autorización del titular en los siguientes casos: (1) cuando se requiera información por parte de una entidad pública o administrativa en el ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, (2) cuando se trate de datos de naturaleza pública, (3) en casos de urgencia médica o sanitaria, (4) en el tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos, y (5) en datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Para ninguno de los casos anteriores, TECNIPAGOS, no realizará tratamiento de datos sensibles, excepto cuando el titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización, y las demás excepciones establecidas por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

TECNIPAGOS, podrá transferir o transmitir datos personales a entidades que pertenezcan o lleguen a pertenecer a nuestro Grupo Económico, a sus filiales y/o subsidiarias y a terceros autorizados por la ley, para llevar a cabo los usos y finalidades autorizadas, siempre que cuente con las autorizaciones del Titular.

TECNIPAGOS deberá velar porque las Políticas de Tratamientos de Datos y Privacidad se mantengan publicadas y a disposición de los Titulares de la Información y del público en general a través de la o las páginas web de TECNIPAGOS.

	POLÍTICA		Código: GIR-GC-L19	
	POLÍTICAS DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión: 05	
		Nivel de confidencialidad	Uso interno	
Proceso: Gestión integral de riesgo			Subproceso: Gestión del riesgo de ciberseguridad	

TECNIPAGOS deberá mantener a disposición de los usuarios de sus aplicaciones y demás sistemas en los cuales puedan interactuar una o varias personas naturales que aún no han otorgado la autorización para el tratamiento de sus datos personales, el Aviso de Privacidad.

TECNIPAGOS se compromete a obtener el consentimiento previo, expreso e informado del Titular antes de llevar a cabo cualquier Tratamiento de datos personales relacionados con la red social Instagram. Este consentimiento debe ser claro y específico, incluyendo la finalidad y alcance del Tratamiento de los datos, así como los derechos que le asisten al Titular en relación con su información personal.

Información Solicitada por Instagram: En caso de que la red social Instagram solicite datos personales como nombre, documento, teléfono, correo electrónico y ciudad, Tecnipagos se asegurará de informar al Titular sobre la necesidad de proporcionar dicha información y la finalidad para la que será utilizada. El Titular tendrá la opción de negarse a proporcionar los datos solicitados, siempre y cuando ello no afecte la prestación de los servicios o el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Para los efectos de este Manual, el Aviso de Privacidad es una de las opciones de comunicación escrita que brinda la ley para darle a conocer a los Titulares de la información, la existencia y las formas de acceder a las Políticas de Tratamiento de la Información de TECNIPAGOS y el objetivo de su recolección y uso.

TECNIPAGOS deberá conservar la constancia de aceptación de todas las autorizaciones de tratamientos de Datos Personales que recolecte en desarrollo de sus actividades.

## 17. PROCEDIMIENTOS PARA ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

Información mínima que debe contener las solicitudes de Consultas o Reclamos sobre Datos Personales de los cuales Tecnipagos es Responsable, es:

- Nombre completo y documento de identificación
- Datos de contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto),
- Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información).

### (i) Consultas

Los Titulares, las personas autorizadas o sus causahabientes podrán consultar su información personal que repose en las bases de datos de Tecnipagos, caso en el cual les será suministrada la información solicitada, previa verificación de la legitimación para presentar dicha solicitud.

Teniendo en cuenta la existencia del riesgo de fraude generado por la suplantación de identidad de los Titulares de la información. Los funcionarios de Tecnipagos encargados de atender las consultas, deberán validar y documentar que la persona que ha formulado la consulta sea el titular, o el representante o el causahabiente del Titular de la información objeto de la Consulta. Para lo anterior, podrán validar la identidad de los Titulares mediante los procedimientos de confronta, o mediante la solicitud de documentación o declaraciones adicionales que permitan acreditar plenamente la identificación del Titular o de la circunstancia de representación o causahabiente.

	POLÍTICA		Código: GIR-GC-L19	
	POLÍTICAS DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión: 05	
			Nivel de confidencialidad	Uso interno
Proceso: Gestión integral de riesgo			Subproceso: Gestión del riesgo de ciberseguridad	

En caso de las solicitudes mediante apoderados, deberá verificarse que la identidad del poderdante (Titular) y del apoderado, correspondan con la información consignada en el poder, así como que en éste se encuentre expresamente el otorgamiento de la facultad en favor del apoderado de realizar consultas y recibir información personal o bancaria del Titular de la información.

Todas las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la respectiva solicitud. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se le informarán los motivos de la demora, 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.

#### (ii) Reclamos

El reclamo podrá ser formulado mediante solicitud dirigida al responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento. 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 en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

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.

### 18. ATENCIÓN A PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS HABEAS DATA

Las peticiones, consultas y reclamos formulados por los titulares de datos personales bajo Tratamiento de TECNIPAGOS para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos, o revocar la autorización deberán ser dirigidas a:

- **Área responsable de atención:** SAC – Atención al Cliente
- **Dirección de contacto:** AV Carrera. 68 #75 a-50 (edificio calle 78) Bogotá D.C.
  - **Teléfonos:** (601)7436878 -3057341441
  - **WhatsApp:** 3228088523
  - **Correo electrónico:** [teayudamos@ding.com.co](mailto:teayudamos@ding.com.co)
  - **Página web:** <https://ding.com.co/teayudamos/> (formulario contáctanos)

La información mínima que deberán suministrar los titulares de los datos personales se encuentra especificada en el numeral 17 anterior de la presente Política.

### 19. VIGENCIA

	POLÍTICA		Código: GIR-GC-L19
	POLÍTICAS DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión: 05
			Nivel de confidencialidad
Proceso: Gestión integral de riesgo		Subproceso: Gestión del riesgo de ciberseguridad	

La presente Política rige a partir del 27 de noviembre de 2019.

TECNIPAGOS podrá modificar en cualquier momento los términos y condiciones de este Manual de Políticas. Las cuáles serán puesta en conocimiento de todos los trabajadores, funcionarios, proveedores y contratistas de TECNIPAGOS. Las personas naturales objeto de esta política deberán asegurarse de revisar esta página periódicamente para verificar los mencionados cambios.