

MANUAL POLÍTICAS DE PRIVACIDAD SERVIEFECTIVO S.A.S

Contenido

GENERALIDADES Y TIPOLOGÍAS.....	3
Marco Normativo de la Protección de datos personales:.....	3
Conceptos:	4
UTILIZACION DEL PRESENTE DOCUMENTO	7
¿QUE INFORMACION TRATAMOS?	7
DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN OBJETO DE TRATAMIENTO	9
SERVIEFECTIVO S.A.S.....	10
OBJETO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	10
GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA QUE EL TITULAR PUEDA EJERCER SUS DERECHOS MEDIANTE LA CONSULTA	13
GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA QUE EL TITULAR PUEDA EJERCER SUS DERECHOS MEDIANTE EL RECLAMO	14
PROTECCIÓN Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y SUS MEDIDAS EFECTIVAS.....	19
DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS SUSCRITOS Y HOJAS DE VIDA.....	21
CONTACTOS	22
NUESTRO SITIO WEB.....	22
NUESTRO CORREO ELECTRONICO	22
REDES SOCIALES	22
REFORMAS A LAS POLÍTICAS DE PRIVACIDAD Y DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.	23
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS. SOLICITUDES O FELICITACIONES (P.Q.R.S.F) DERIVADAS DEL TRATAMIENTO:.....	25
Responsables del tratamiento de la información y los datos personales	25
Derechos de los titulares y su ejercicio	26
Procedimiento para que el titular de la información pueda ejercer su derecho.	27
Procedimiento para el adecuado tratamiento de los datos personales.	28
Limitaciones temporales al tratamiento de datos personales.....	28
Seguridad en la información.....	29
Aceptación de estas políticas.....	29
Cambios en las políticas de privacidad y protección de datos.....	29

GENERALIDADES Y TIPOLOGÍAS

Marco Normativo de la Protección de datos personales:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos:
 - ✓ Artículo 12.
- Constitución política de Colombia:
 - ✓ Artículo 15.
- Ley 1266 de 2008.
- Decreto 1727 de 2009.
- Ley 1273 de 2009.
- Artículo 269F código penal L.599/2000.
- Ley 1581 de 2012.
- Decreto 1377 de 2013.
- Decreto 884 de 2014 (Registro nacional de Bases de Datos).
- SU-082 de 1995:
 - ✓ Derecho a la intimidad.
 - ✓ Derecho al buen nombre.
 - ✓ Derecho a la protección de datos (Habeas Data).

Conceptos:

- **Autorización:** Consentimiento previo, inequívoco e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.
- **Base de Datos:** Conjunto de datos organizado de tal modo que permite obtener con rapidez diversos tipos de información.
- **Beneficiario del canon de arrendamiento:** Persona que recibe el canon de arrendamiento por disposición expresa del Propietario consignante.
- **Causahabientes:** Persona que ha sucedido o sustituido a otra, por cualquier título jurídico en el derecho de otra.
- **Clientes:**
 - ✓ **Clientes internos:** Aquellas personas que dentro de la Compañía ocupan un cargo u labor asignada por medio de un contrato.
 - ✓ **externos:** Personas naturales o jurídicas que no pertenecen a las Compañía interesadas en la consignación, compra, venta, o arrendamiento de inmuebles. se clasifican en: propietarios, arrendatarios y deudores solidarios.
- **Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para acceder a dicha información.
- **Dato personal:** Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados.
- **Dato público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales

debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas.

- **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.
- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular: Libros de los comerciantes, datos contenidos en documentos privados, gustos o datos de contacto personales.
- **Datos sensibles:** Datos sensibles son 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 y orientación sexual, y los datos biométricos.
- **Fuente de información:** Es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final.
- **Operador de información:** Persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la ley. Por tanto el operador, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos.

- **Proveedor:** Persona natural o jurídica que asume contractualmente ante SERVIEFECTIVO S.A.S, con medios humanos y materiales propios o ajenos, el compromiso de ejecutar la totalidad o parte de las obras o servicios con sujeción al proyecto y al contrato.
- **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar, o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley.
- **Titular de la información:** Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en una base de datos y sujeto del derecho de hábeas data y demás derechos y garantías a que se refiere la ley.
- **Transferencia:** 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:** 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.
- **Tratamiento de datos:** Cualquier operación o procedimiento técnico, sea o no automatizado, que permita la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión.
- **Visitantes:** Aquellas personas naturales que ingresan a las instalaciones físicas de **SERVIEFECTIVO S.A.S** (en cualquiera de sus sedes) y que son captados por el circuito cerrado de televisión.

UTILIZACION DEL PRESENTE DOCUMENTO

El presente documento representa la política de privacidad y de protección de datos personales de **SERVIEFECTIVO S.A.S** de acuerdo a lo exigido por el Decreto 1377 de 2013, proporciona a la comunidad en general: clientes, usuarios de nuestros servicios, empleados, contratistas y proveedores, el marco para el procesamiento, recolección, almacenamiento, utilización, circulación, supresión, actualización, transmisión y/o transferencia y en general el tratamiento de los datos personales recolectados en desarrollo del objeto social de **SERVIEFECTIVO S.A.S**, los cuales podrán ser recolectados por los departamentos de:

- Departamento de Contabilidad
 - Auxiliar Contable
 - Tesorería
- Cartera
- Recepción
- Servicios Varios y Archivo
- Departamento de Sistemas
- Call Center

Así como cualquiera otra que se estime conveniente, y haga parte de nuestra entidad; con lo cual se garantiza la protección y salvaguarda de sus datos.

SERVIEFECTIVO S.A.S es consciente de la importancia de la protección de la información de las personas, y en especial, de aquellas con las que tiene relaciones comerciales, laborales y contractuales; es por esto que se extiende la invitación a empleados, contratistas, proveedores, , fiadores, sus referencias familiares y personales e incluso comerciales a conocer el presente documento. En este sentido, ponemos a su disposición la presente política, la cual describe el tipo de información que recolectamos, almacenamos, usamos, circulamos y suprimimos, para qué se utiliza y la forma en que puede ejercer sus derechos.

¿QUE INFORMACION TRATAMOS?

SERVIEFECTIVO S.A.S está comprometida con el correcto, eficiente y eficaz tratamiento de los datos personales, su privacidad y protección. Por eso la Política Institucional de Tratamiento de Información y Datos Personales de

SERVIEFECTIVO S.A.S se rige por los siguientes:

PRINCIPIOS

- **Acceso y circulación restringida.** El tratamiento de la información se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales capturados y sólo puede hacerse por las personas expresamente autorizadas por **SERVIEFECTIVO S.A.S** o en virtud de disposición legal o reglamentaria.
- **Confidencialidad:** 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.
- **Finalidad.** El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales a los cuales tenga acceso y sean recopilados por **SERVIEFECTIVO S.A.S** atenderá una finalidad legítima que consiste en el desarrollo del objeto social de la entidad.
- **Legalidad.** El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales se rige por las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias vigentes aplicables.
- **Libertad.** El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales solo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular.
- **Seguridad.** La información sujeta a tratamiento por **SERVIEFECTIVO S.A.S** se manejará siguiendo las medidas técnicas como circuito cerrado de televisión, protección informática de la información y protocolos de acceso a la información.

- **Transparencia.** La información personal recopilada por **SERVIEFECTIVO S.A.S** puede ser consultada por el titular en cualquier momento y sin restricciones.
- **Veracidad.** La información personal recopilada por **SERVIEFECTIVO S.A.S** deberá ser veraz, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

TITULARES DE LA INFORMACIÓN

En **SERVIEFECTIVO S.A.S**, se trata información de las personas que se enuncian a continuación:

1. Terceros
 - i. Representante o autorizado.
 - ii. Referencias personales.
2. Trabajadores.
 - i. Aprendices SENA
3. Proveedores.

DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN OBJETO DE TRATAMIENTO

En cumplimiento a la normatividad vigente, en materia de protección de datos personales, el titular de la información tendrá los siguientes derechos:

- a. Modificar y revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, mediante comunicación motivada, cuando en el tratamiento no se

respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales vigentes.

- b. Acceder, conocer, rectificar y actualizar sus datos personales frente a **SERVIEFECTIVO S.A.S**
- c. A recibir información por parte de **SERVIEFECTIVO S.A.S**, previa solicitud, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales.
- d. Acceder en forma gratuita a las Políticas de Privacidad y Protección de Datos Personales así como a las modificaciones que sobre las mismas efectúe la Entidad Tratante.
- e. Los demás que la Ley de protección de datos personales, sus decretos reglamentarios y la normatividad ulterior determine.

OBJETO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los Datos Personales que sean recogidos por **SERVIEFECTIVO S.A.S**; a través de sus diversos canales de comunicación, o de aquellos que legal o contractualmente deba conocer para el desarrollo de su actividad principal, serán Tratados para adelantar según sea el caso:

- Ejecutar la administración del recaudo de cartera cuando existe una relación jurídica.
- Verificación de la información recolectada, mediante correo electrónico, llamadas telefónicas y demás que se estimen convenientes, de forma directa, o a través de un tercero calificado para ello.

- Ejecutar el recaudo de cartera vencida.
- Suscribir los contratos con los clientes finales (incluidos deudores solidarios) propios de la actividad Compañía con el acompañamiento de sistemas de identificación biométricos que pueden ser prestados directamente o por un tercero.
- Contactar a las referencias de los clientes finales (incluidos deudores solidarios) con el único fin de transmitir información de su interés frente al recaudo de cartera.
- Dar respuesta a los requerimientos judiciales y administrativos debidamente fundamentados de cualquier titular del cual se tenga información.
- Iniciar el proceso de selección de personal junto con los procedimientos señalados para el efecto: entrevista, aplicación de pruebas de ingreso, entre otros.
- Elaboración de los contratos laborales, de prestación de servicio, de obra o labor contratada, de suministro, o cualquier otro que se requiera en cumplimiento del objeto social.
- Desarrollar los programas de seguridad y salud en el trabajo.
- Dar trámite a incapacidades, permisos o licencias del trabajador.
- Reportar la información administrativa y tributaria a las entidades competentes.
- Realizar cesión de las bases de datos de titulares que han sido informados de tal situación, con aliados estratégicos de **SERVIEFECTIVO S.A.S**, que han sido debidamente informados de la necesidad de acatar las disposiciones de la Ley 1581 y sus normas reglamentarias con el fin de ofrecer servicios de valor agregado a los clientes.

- Efectuar envío de cartas y realizar llamadas tendientes a la normalización de las obligaciones económicas que se deriven de nuestra relación contractual, de manera directa o por medio de un tercero.
- Efectuar el cobro pre jurídico o jurídico de las obligaciones que se encuentran en mora con **SERVIEFECTIVO S.A.S.**
- Elaboración, remisión y reporte de la información contable a entidades competentes.
- Elaboración de los contratos laborales, de prestación de servicio, de obra o labor contratada, de suministro, o cualquier otro que se requiera en cumplimiento de la razón social.
- Realizar llamadas y envío de correspondencia con información comercial de su interés.

Las anteriores actividades, han sido mencionadas a título explicativo, sin que por ello se entiendan como un listado de carácter taxativo, toda vez que en desarrollo de nuestra relación comercial o contractual, procuraremos realizar la mejor prestación de nuestro servicio, y por ello su información, será utilizada, dentro de los márgenes que establece la Ley, para todo aquello que contribuya, directa o indirectamente, con el cumplimiento del objeto social empresarial y sus actividades conexas, relacionadas o complementarias.

Una vez se materialice la relación contractual con el solidario mediante la suscripción del contrato, **SERVIEFECTIVO S.A.S** adquiere la calidad de Responsable del tratamiento frente a dicho titular.

GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA QUE EL TITULAR PUEDA EJERCER SUS DERECHOS MEDIANTE LA CONSULTA

Es **SERVIEFECTIVO S.A.S** la persona jurídica responsable del tratamiento de la información, y por ello de los datos personales de sus clientes y demás otorgantes de información, mencionados arriba.

Para tal efecto, se han establecido los correos electrónicos oficialdeseguridad@serviefectivo.com.co para Bogotá, como el canal de contacto para que los titulares de la información puedan ejercer sus derechos de consulta, aclaración, modificación, supresión y demás solicitudes relacionadas con la información entregada por estos de manera expresa, voluntaria y libre; lo anterior, sin perjuicio de la posibilidad de remitir comunicaciones escritas o efectuar visitas a cualquiera de las oficinas de **SERVIEFECTIVO S.A.S** en las ciudades de Bogotá

A fin de dar cabal cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de protección de datos y su decreto reglamentario, la comunicación motivada del titular de la información deberá contener, al menos, la siguiente información, para dentro de nuestro marco de servicio y legalidad, proceder a dar respuesta en los términos de Ley:

- El nombre del titular de la información.
- El tipo y número de su documento de identidad.
- Solicitud debidamente motivada.
- Las pruebas que pretenda hacer valer.
- Dirección para envío de correspondencia.
- Teléfono fijo o celular.
- Correo electrónico.

En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 15 días, expresando los motivos del retraso 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 plazo.

GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA QUE EL TITULAR PUEDA EJERCER SUS DERECHOS MEDIANTE EL RECLAMO

El Titular que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley, podrán presentar un reclamo a través de cualquier de los medios o formas ya señaladas en la presente política. El reclamo lo podrá presentar el Titular, teniendo en cuenta las reglas y directrices señaladas en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013, y demás normas que los modifiquen, complementen o adicionen, siendo los requisitos establecidos los siguientes:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
- Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del mismo para que sea complementado. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información o aclaración requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- 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.

En cualquier momento el titular o su representante podrán solicitar al personal de **SERVIEFECTIVO S.A.S**, la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad. Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrán ejercer por:

- El titular, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- Su representante, previa acreditación de la representación.
- Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular, deberá acreditarse en debida forma la personería o mandato para actuar; y en caso de no acreditar tal calidad, la solicitud se tendrá por no presentada.

Rectificación y actualización: **SERVIEFECTIVO S.A.S** conoce su obligación y compromiso de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos señalados en la presente política, incluso, de manera oficiosa. Para tal efecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

- a. En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.
- b. La solicitud de rectificación y actualización la podrá presentar el Titular o su representado conforme quedó dicho líneas atrás, teniendo en cuenta las siguientes directrices:

- ✓ La solicitud de rectificación y actualización se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud, la dirección y acompañando los documentos que se quieran hacer valer. Si la solicitud resulta incompleta, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que complete la información. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la solicitud.
- ✓ Una vez recibida la solicitud completa, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "solicitud de rectificación y actualización en trámite" y el motivo de la misma, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la solicitud sea decidida.
- ✓ 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 diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término

Revocatoria de la autorización: Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse:

- a. Sobre la totalidad de las finalidades consentidas: **SERVIEFECTIVO S.A.S**, deberá dejar de tratar por completo los datos del titular, con las excepciones legales y contractuales aplicables.
- b. Sobre parte de las finalidades consentidas: puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios, de

estudios de mercado o de programas de fidelización. En esta modalidad se mantienen a salvo otros fines del tratamientos que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar cabo y con los que el titular de la información esté de acuerdo.

La Solicitud de Revocatoria de la autorización la podrá presentar el Titular o su representante, teniendo en cuenta las siguientes directrices:

- La solicitud de Revocatoria de la autorización se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si la solicitud resulta incompleta, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que complete la información. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la solicitud.
- Una vez recibida la solicitud completa, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "Revocatoria de la autorización en trámite" y el motivo de la misma, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la solicitud sea decidida.
- 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.

La Solicitud de Revocatoria de la autorización únicamente se podrán ejercer por:

- El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- Su representante, previa acreditación de la representación.
- Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular, deberá acreditarse en debida forma la personería o mandato para actuar; y en caso de no acreditar tal calidad, la solicitud se tendrá por no presentada.

PROTECCIÓN Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y SUS MEDIDAS EFECTIVAS

Los datos personales están a salvo en los servidores de la compañía, y para ello, **SERVIEFECTIVO S.A.S** implementa permanentemente procedimientos y herramientas para que la información recaudada sólo sea tratada por las personas que previamente han sido autorizadas por el titular de la misma, previendo especialmente, el acceso no autorizado a través de medios electrónicos y físicos.

Adicional a lo anterior, en virtud al principio de caducidad, el periodo máximo para el tratamiento de los datos personales se establece en 10 años, luego de lo cual, los datos recaudados serán eliminados a menos que legal o contractualmente se haya dispuesto algo diferente.

Medidas Informáticas:

- Mantenemos actualizados nuestros equipos.
- Nuestros equipos de cómputo cuentan con Software, Firewall, y Ad-aware actualizado y licenciado.
- La información de nuestros equipos de cómputo NO puede ser extraída sin autorización en medios de almacenamiento móviles (USB, CD y DEMÁS SIMILARES).

-Medidas bases de datos físicas:

La información que se encuentra en medios físicos, toda reposa en archivadores debidamente asegurados con llave, los cuales se encuentran custodiados por cámaras de seguridad.

- Medidas informáticas bases de datos automatizados:

1. Mantenemos actualizados nuestros equipos
2. La información de nuestros equipos de cómputo NO puede ser extraída sin autorización en medios de almacenamiento móviles.

3. Cada uno de nuestros equipos de cómputo registrados cuenta con un usuario y una clave para poder ingresar a él.

Circuito Cerrado de Televisión / cámaras:

Nuestra entidad cuenta, con monitoreo 24 horas vía circuito cerrado de televisión, para evitar la salida no autorizada de información, tanto en medios de almacenamiento externo, como en físico. Por lo anterior, usted podrá ser grabado por las cámaras de seguridad.

SERVIEFECTIVO S.A.S cuenta con un circuito cerrado de Televisión, el cual podrá utilizar diversos medios de video vigilancia en diferentes sitios internos y externos de sus sedes u oficinas. Mediante avisos ubicados en nuestra(s) sede(s), informamos a nuestros trabajadores y a visitantes que están siendo grabados. Nuestro circuito cerrado de televisión no inspecciona áreas en la que la intimidad del titular prime (tales como baños o áreas privadas). El sistema es utilizado únicamente para garantizar la seguridad de los bienes, instalaciones y personas que se encuentren en éstas. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante autoridades administrativas o judiciales con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables.

Telefonía IP:

Nuestra entidad cuenta, con grabación 24 horas de nuestro call center para el control de calidad interno y ante cualquier tipo de proceso ante autoridades administrativas o judiciales con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables. Por lo anterior, sus conversaciones podrán ser grabadas por la planta IP.

DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS SUSCRITOS Y HOJAS DE VIDA.

Cuando así lo requieran los titulares de la información, su documentación será devuelta, en caso de no encontrarse en curso ni ejecución ninguna relación comercial o contractual. Para ello, el titular, que desee la devolución de documentos y revocatoria de la autorización en los términos señalados más arriba en el presente documento, deberán remitir comunicación escrita por cualquiera de los medios referidos, y se le dará respuesta a más tardar, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la misma.

En caso de estimarse procedente la devolución de los documentos que reposan en el archivo de la Compañía; el titular de la información deberá retirarlos de forma presencial, y suscribir el respectivo documento exonerando de cualquier responsabilidad a **SERVIEFECTIVO S.A.S**, sobre el tratamiento de la información allí contenida.

➤ Alcance de la información suministrada en la hoja de vida por los aspirantes a cargos

El aspirante que entregue su hoja de vida da por entendido que informó a sus referencias personales, laborales y familiares sobre la posibilidad de que sean consultados sobre la información que allí reposa. Esta situación se encuentra en concordancia con el principio de buena fe por parte del postulante. Si el titular aspirante al cargo no quedó seleccionado, puede solicitar la supresión de su información por los canales arriba descritos, ya que la circunstancia de no ser seleccionado no causa su exclusión del banco de datos de aspirantes para cargos a proveer. Su hoja de vida se conservará para poder ser evaluada en un próximo proceso de selección. El aspirante con la entrega de la hoja de vida está autorizando a **SERVIEFECTIVO S.A.S**, para que su información sea tratada para las finalidades arriba descritas.

SERVIEFECTIVO S.A.S, advierte que, cuando los datos personales de los trabajadores sean tratados por una Empresa de Servicios Temporales será este el responsable del tratamiento en los términos de la Ley, y la Compañía el Encargado.]

CONTACTOS

NUESTRO SITIO WEB

SERVIEFECTIVO S.A.S, cuenta con un portal web el cual es:
www.serviefectivo.com.co

Nos esforzamos al máximo en la protección de la privacidad de los usuarios de nuestro sitio Web, por lo que no incluimos datos personales de naturaleza semiprivada, privada o sensible que se encuentre en acceso al público.

El portal web incluye la posibilidad que los usuarios proporcionen cierta información con el fin de contactarles.

Cuando usted proporciona la información solicitada (mayormente información de contacto), está de acuerdo en que la misma se compile y se use como dicta esta Política.

NUESTRO CORREO ELECTRONICO

Los correos electrónicos enviados por **SERVIEFECTIVO S.A.S** pertenecen al dominio “@serviefectivo.com.co”, por esto recomendamos al lector ser precavido y abstenerse de contestar mensajes provenientes de servidores diferentes, para evitar filtraciones de su información personal.

REDES SOCIALES



SERVIEFECTIVO S.A.S, cuenta con perfil de Facebook, en los cuales se publicitan información para conocimiento de potenciales clientes y información de la compañía institucionalmente.

Los usuarios de la red social en ocasiones escriben datos personales en las distintas publicaciones de la **SERVIEFECTIVO S.A.S**. No obstante, esta acción se hace bajo su propia responsabilidad, pues www.facebook.com, cuentan con sus términos y condiciones frente a la información que cada usuario comparte por sus redes internas y la **SERVIEFECTIVO S.A.S** no se hace responsable por ningún tratamiento inadecuado que allí se realice.

REFORMAS A LAS POLÍTICAS DE PRIVACIDAD Y DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Los titulares de los datos reconocen que el suministro de su información personal es realizado de manera voluntaria, libre y expresa teniendo en cuenta las características habilitadas para tal propósito y las facultades de uso por parte de **SERVIEFECTIVO S.A.S**, y bajo el entendido que tal información hará

parte de un archivo y/o base de datos necesarios para el desarrollo de su razón social empresarial, siempre con sujeción a los términos y finalidades aquí establecidos, siempre conforme a la Ley.

SERVIEFECTIVO S.A.S, aclara que, si bien las actividades de tratamiento de la información suministrada por los titulares de los datos son realizadas por sí misma, éstas podrán ser realizadas por contratistas y/o proveedores de servicios (encargados del tratamiento de datos personales) que de cualquier manera puedan tener acceso a los datos personales consignados en las bases de datos de la Entidad Tratante, en razón de algún encargo especial (encargado del tratamiento), estos se encuentran obligados contractualmente a almacenar, tratar, proteger y mantener dicha información como confidencial y no podrán tratar la misma con ninguna otra finalidad a la indicada contractualmente por **SERVIEFECTIVO S.A.S**.

SERVIEFECTIVO S.A.S, no se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada del ingreso indebido de terceros a la base de datos y/o por alguna falla técnica en el funcionamiento y/o conservación de datos en el sistema de almacenamiento de la información, por causas que no le sean imputables.

Para mayor información relacionada con las disposiciones legales de protección de datos, y aquellas relacionadas con los procedimientos de reclamo respecto de las mismas, sugerimos visitar la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio (www.sic.gov.co).

DATOS DE CONTACTO

Dirección: Calle 63 No. 28 - 62

Email: atencionalcliente@serviefectivo.com.co

oficialdeseguridad@serviefectivo.com.co

PBX: 4824899- Bogotá- Colombia

Página Web: www.serviefectivo.com.co

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS.
SOLICITUDES O FELICITACIONES
(P.Q.R.S.F) DERIVADAS DEL
TRATAMIENTO:**

**Responsables del tratamiento de la información y los datos
personales**

SERVIEFECTIVO S.A es la persona jurídica responsable del tratamiento de la información de datos personales de sus clientes.

Las áreas encargadas de velar por el manejo de los datos personales son:

Oficial de Seguridad y privacidad de datos:

HUGO ALEJANDRO CASTELLANOS SILVA

PBX: 4824899

Emails: atencionalcliente@serviefectivo.com.co

oficialdeseguridad@serviefectivo.com.co

Derechos de los titulares y su ejercicio

De acuerdo con la legislación colombiana vigente, en particular la constitución política y la ley 1581 de 2012, los titulares de los datos personales, sus representantes legales o sus causahabientes tienen derecho a:

Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;

Solicitar prueba de la autorización otorgada salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento;

Ser informados por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales;

Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley;

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 y a la Constitución o no sean de aquellos en lo que resulta imprescindible su conservación por tratarse de datos cuya cesión es producto del inicio o manutención de una relación comercial o legal.

Acceder en forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento una vez al mes o cada vez que existan modificaciones sustanciales a estas políticas de tratamiento de la información que motiven nuevas consultas. Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, la entidad podrá cobrar al Titular los gastos de envío, reproducción de la información

Es de anotar que mientras el Titular de la información aparezca como deudor de obligaciones en la entidad o en las entidades de las cuales la información es administrada, la información será mantenida y el Titular carecerá de facultades para solicitar la supresión de la información de las bases de datos.

En caso de que la solicitud que se realice por el titular de los datos o sus causahabientes recaiga sobre las autorizaciones existentes para el tratamiento de los datos que son recopilados por terceros u otras materias que los involucra, la entidad efectuará el traslado de la solicitud a los responsables correspondientes, sin embargo, en tales casos no se hará responsable por el alcance de las autorizaciones otorgadas ni por el contenido de las respuestas que se otorguen a las solicitudes.

Procedimiento para que el titular de la información pueda ejercer su derecho.

Radicación escrita: En las instalaciones de SERVIEFECTIVO S.A ubicada en la Calle 63 No. 28 a 62 de la ciudad de Bogotá D.C. Se le dará repuesta a los Quince (15) días hábiles de la radicación.

Correo electrónico: dirigido al oficial de seguridad: atencionalcliente@serviefectivo.com.co, o oficialdeseguridad@serviefectivo.com.co

Debe llevar:

Nombre del titular de la información.

Documento de identidad.

Teléfono

Correo electrónico.

Motivo o Razón de la solicitud.

Procedimiento para el adecuado tratamiento de los datos personales.

SERVIEFECTIVO S.A hará uso de los datos personales solo para lo que se encuentre facultada la empresa en el desarrollo de su actividad, respetando la normatividad vigente del manejo de la información.

Acceso de consulta: Garantizamos el derecho del acceso, con previa acreditación de la identidad del titular, legitimidad o personalidad de su representante. La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada por los medios mencionados anteriormente.

Reclamos: El titular de la información que considere que ésta debe ser objeto de corrección, actualización o suspensión o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley podrán presentar el reclamo por alguno de los medios mencionados anteriormente.

Rectificación y actualización: SERVIEFECTIVO S.A se obliga a rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información que resulte incompleta o inexacta.

Supresión: El titular de la información tiene derecho a solicitar a SERVIEFECTIVO S.A, la supresión de los datos cuando:

- Considere que los datos no están siendo tratados a los principios y deberes y obligaciones previstas en la normatividad.
- Hayan de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fue recaudado.
- Se haya terminado el periodo para lo cual fueron recaudados.
- Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con la solicitud del titular.

Revocatoria de la autorización: Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de los datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual.

Limitaciones temporales al tratamiento de datos personales.

SERVIEFECTIVO S.A Fija como plazo de quince (15) días hábiles el tiempo para el tratamiento de uso de datos personales y la información de sus clientes. Una vez vencido dicho término o la finalidad para lo cual fueron recolectados los datos personales, SERVIEFECTIVO S.A procederá a la supresión de los mismos, salvo en los casos en que su preservación sea requerida por mandato legal o contractual.

Seguridad en la información.

SERVIEFECTIVO S.A en materia de privacidad y protección de datos personales, adoptara las medidas necesarias, tecnológicas, humanas y administrativas para otorgar seguridad a la información evitando adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no

autorizado o fraudulento.

Los empleados de SERVIEFECTIVO S.A están obligados a garantizar confidencialidad y honestidad en el manejo de la información de los datos.

Aceptación de estas políticas.

Los clientes aceptan el tratamiento de sus datos personales conforme a los términos establecidos en la política de privacidad y protección de datos cuando proporcionan los datos de forma verbal o escrita.

Cambios en las políticas de privacidad y protección de datos.

SERVIEFECTIVO S.A se reserva el derecho en efectuar cualquier modificación o actualización a esta política de privacidad y protección de datos.

VIGENCIA

La presente política de privacidad entra en vigencia desde el día de su publicación en el portal web.

