

	<b>POLITICAS LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS</b>	
	<b>Contenido de la Política</b>	
	<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> Octubre de 2013.	<b>Página 1 de 8</b>
<b>ACTUALIZADO A:</b> Marzo 15 2023		

## LEY DE PROTECCION DE DATOS

Mediante La Ley 1581 de 2012, se expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales, el cual, de conformidad con su artículo 1, tiene por objeto“(…) desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma”.

El tratamiento de los Datos Personales se realizará a los Titulares (deudores), con la finalidad de realizar la gestión de cobranza encomendada por terceros mediante contrato de servicios, en los cuales se mencionan las alternativas de pago, descuentos del mes, oportunidades especiales que faculte la Empresa Afiliada a los servicios de TEQUENDAMA para lograr el recaudo de la obligación y suministrar información sobre acciones extraprocesales. Dicha información se llevará a cabo mediante llamadas telefónicas, correo urbano, mensajes de texto, correo electrónico, SMS, entre otros. Cuando los datos sean obtenidos a través de grabaciones o suministrados por el Titular a la empresa, se debe llevar archivo y control de dicha información que pueda constituirse como plena prueba en el tema de rendición de cuentas.

Para efectos de la presente Política, se entiende por:

**Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales. El consentimiento puede otorgarse por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir que otorgó la autorización.

**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, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

**Dato Sensible:** 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

	<b>POLITICAS LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS</b>	
	<b>Contenido de la Política</b>	
	<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> Octubre de 2013.	<b>Página 2 de 8</b>
<b>ACTUALIZADO A:</b> Marzo 15 2023		

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.

**Habeas Data:** derecho de cualquier persona a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

**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.

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

## PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- Legalidad:** el Tratamiento debe sujetarse a lo establecido en la Ley.
- Finalidad:** la finalidad del Tratamiento debe ser legítima, e informada al titular.
- Límite razonable:** se limitará el almacenamiento y procesamiento de datos personales a lo que es esencialmente necesario para cumplir los propósitos previamente especificados de la relación de negocios, así como el cumplimiento de los fines autorizados por el Titular.
- Libertad:** el dato puede ser tratado sólo con el consentimiento previo, expreso e informado del titular o por mandato legal o judicial.
- Veracidad o calidad:** la información debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Transparencia:** debe garantizarse el derecho del titular a obtener información sobre sus datos en cualquier momento y sin restricciones.
- Acceso y circulación restringida:** el Tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular o por las personas previstas en la Ley.

	<b>POLITICAS LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS</b>	
	<b>Contenido de la Política</b>	
	FECHA ELABORACIÓN: Octubre de 2013.	<b>Página 3 de 8</b>
	ACTUALIZADO A: Marzo 15 2023	

- Seguridad:** la información debe manejarse con las medidas necesarias para otorgar seguridad a los registros y evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Confidencialidad:** los datos personales que no tengan la naturaleza de públicos son reservados y sólo se pueden suministrar en los términos de la Ley.
- Incorporación sistemática:** los principios de Protección de Datos Personal se implementarán en todos los procesos y procedimientos del negocio.

## Tratamiento de Datos de Empleados o Candidatos

TEQUENDAMA, tratará los datos de sus empleados o candidatos para ser empleados como Titulares de Datos Personales para realizar operaciones sobre los mismos, como recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia o transmisión, informando los derechos que les asisten, en especial, conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de los datos.

Dicho tratamiento puede ser realizado por los representantes de TEQUENDAMA o con quienes celebre contratos de transmisión de datos; operadores y prestadores necesarios para el cumplimiento de los contratos.

El tratamiento de los Datos Personales se realizará para: a) Verificación de información personal, familiar, financiera, crediticia, comercial y laboral; (b) Aspectos Laborales y de Seguridad Social y aquellos relacionados con el (los) contratos que celebre o pretenda celebrar con TEQUENDAMA; c) Control y prevención del fraude; d) Oferta de productos o servicios de TEQUENDAMA o de terceros vinculados, realización de encuestas y otros fines comerciales o publicitarios, a través de mensajes de texto, correo electrónico, SMS, entre otros; e) De seguridad y/o de prueba ante una autoridad judicial o administrativa, cuando los datos sean obtenidos a través de grabaciones o suministrados por el Titular a la empresa de vigilancia para el ingreso o permanencia en las instalaciones de TEQUENDAMA.

	<b>POLITICAS LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS</b>	
	<b>Contenido de la Política</b>	
	<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> Octubre de 2013.	<b>Página 4 de 8</b>
	<b>ACTUALIZADO A:</b> Marzo 15 2023	

## Tratamiento de Datos de Proveedores

TEQUENDAMA tratará los datos de sus clientes como Titulares de Datos Personales para realizar operaciones sobre los mismos, como recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia o transmisión, informando los derechos que les asisten, en especial, conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de los datos.

El tratamiento de los Datos Personales se realizará para: a) Atención de solicitudes, gestión integral de contratos con TEQUENDAMA; b) Control y prevención del fraude; c) Oferta de productos o servicios de TEQUENDAMA o de terceros vinculados, realización de encuestas y otros fines comerciales, financieros o publicitarios a través de mensajes de texto, correo electrónico, SMS, entre otros; d) De seguridad y/o de prueba ante una autoridad judicial o administrativa, cuando los datos sean obtenidos a través de grabaciones o suministrados por el Titular a la empresa de vigilancia para el ingreso o permanencia en las instalaciones de TEQUENDAMA; e) Conocer su comportamiento comercial y financiero ; f) Fines estadísticos, de consulta, gremiales y técnico-actuariales, así como para fines tributarios.

### DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS.

El Titular de los Datos Personales tiene 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 al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento o así lo establezcan las normas aplicables.
- Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley de Protección de Datos o aquellas que la modifiquen, adicionen o complementen.

	<b>POLITICAS LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS</b>	
	<b>Contenido de la Política</b>	
	<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> Octubre de 2013.	<b>Página 5 de 8</b>
	<b>ACTUALIZADO A:</b> Marzo 15 2023	

- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando: a) En el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, siempre que la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias al ordenamiento; y/o b) Así lo solicite voluntariamente, salvo que exista obligación legal o contractual que le imponga el deber de permanecer en la base de datos. Ya que los datos que vienen legalizados de la Empresa Afiliada a los servicios de la Casa de Cobranza, han sido legalizados en dicha entidad, y por ende solamente pueden ser modificados en la entidad que otorgó el crédito.

- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

### **TEQUENDAMA, como responsable y/o encargado de los datos, velará por:**

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Habeas Data.

- Conservar copia de la Autorización otorgada por el Titular, cuando se genere la recolección de datos nuevos o datos que no han sido suministrados por la Empresa Afiliada a los servicios de TEQUENDAMA.

- Entregar copia de la Autorización cuando el Titular o quien esté autorizado, la solicite.

- Informar al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten con ocasión de su Autorización.

- Cumplir las instrucciones y requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.

- Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.

	<b>POLITICAS LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS</b>	
	<b>Contenido de la Política</b>	
	<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> Octubre de 2013.	<b>Página 6 de 8</b>
<b>ACTUALIZADO A:</b> Marzo 15 2023		

- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares.
- Contar, con un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley de Protección de Datos, y en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- 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; a) Titulares, apoderados o representantes legales ; b) Las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; y c) Los terceros autorizados por el Titular o por la Ley.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **ATENCIÓN DE SOLICITUDES, CONSULTAS Y RECLAMOS**

El Titular o quien esté autorizado para ello, podrá formular consultas a TEQUENDAMA SERVICIOS Y COBRANZAS S.A.S. sobre la información personal del Titular a través de los siguientes mecanismos:

- 1.- Requerimiento escrito en la Carrera 27 # 37- 33 Oficina 401 Bucaramanga-Santander
- 2.- Correo electrónico a la dirección: [administracion@tequendama.com.co](mailto:administracion@tequendama.com.co)

- La consulta será atendida 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 del término antes indicado, TEQUENDAMA lo informará al interesado, expresando los motivos y señalando la fecha

	<b>POLITICAS LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS</b>	
	<b>Contenido de la Política</b>	
	<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> Octubre de 2013.	<b>Página 7 de 8</b>
<b>ACTUALIZADO A:</b> Marzo 15 2023		

en que se atenderá su consulta, a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Los términos antes mencionados pueden variar en caso que se emitan leyes o reglamentos que establezcan términos inferiores, de acuerdo con la naturaleza del Dato Personal.

## **Procedimiento Para la Atención de Reclamos relacionados con el Tratamiento de Datos Personales**

Mediante este procedimiento el Titular o quien esté autorizado podrá formular reclamaciones para:

- Actualizar, modificar, rectificar o suprimir los datos del Titular.
- Revocar la Autorización del Titular para el Tratamiento de Datos.
- Presentar un reclamo cuando considere que existe un presunto incumplimiento de los deberes de TEQUENDAMA SERVICIOS Y COBRANZAS S.A.S. relacionado con el Tratamiento de Datos Personales, de acuerdo con lo previsto en estas Políticas o en la Ley de Protección de Datos Personales y las normas que la complementen o modifiquen.
- El Titular podrá revocar la autorización y solicitar la supresión de sus datos cuando: a) No se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, siempre y cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias al ordenamiento y b) En virtud de la solicitud libre y voluntaria del Titular del dato, cuando no exista una obligación legal o contractual que imponga al Titular el deber de permanecer en la base de datos.
- El reclamo del interesado debe contener: la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y los documentos que soporten su reclamación. En caso de no contar con la anterior información, se entenderá que el reclamo no se encuentra completo.
- Si el reclamo está incompleto, TEQUENDAMA solicitará al interesado subsanar las fallas o remitir la información o documentación que se requiera dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo en TEQUENDAMA. Transcurridos dos (2) meses

	<b>POLITICAS LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS</b>	
	<b>Contenido de la Política</b>	
	<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> Octubre de 2013.	<b>Página 8 de 8</b>
	<b>ACTUALIZADO A:</b> Marzo 15 2023	

desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

- TEQUENDAMA atenderá el reclamo en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo en TEQUENDAMA.

- Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, el (las) área(s) responsables de dar respuesta al interior de TEQUENDAMA, informará(n) al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

- El área de Servicio al Cliente de TEQUENDAMA, es la encargada de recibir las peticiones, consultas y reclamos del Titular relacionados con sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el Dato Personal y revocar la Autorización. Así mismo velará por la oportuna y adecuada respuesta que emita cada una de las áreas de TEQUENDAMA a las solicitudes, consultas y reclamos de los Titulares de los Datos.

- Los Asesores de Cobranza, podrán recibir las solicitudes de autorización y actualización de datos de los titulares, y deberán incluirlos en el sistema de información de TEQUENDAMA, de acuerdo al procedimiento para tal fin. Las grabaciones se consideran como plena prueba de autorización.

- Los Asesores de Cobranza podrán recibir las solicitudes de supresión de datos y se diligenciará el formato diseñado para tal fin. Previamente puede el Asesor de Cobranza evaluar si el dato ha sido suministrado por la Empresa Afiliada a los servicios de TEQUENDAMA, en tal caso informará al titular para que dicho tramite lo realice directamente en la entidad que le otorgó el crédito, ya que la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos.