

POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y DATOS PERSONALES



INDICE

1. GENERALIDADES.....	3
2. DESTINATARIOS	4
3. DEFINICIONES.....	4
4. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO	7
5. TIPO DE INFORMACIÓN QUE RECOGE CREDIBANCO	10
6. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y LA FINALIDAD DEL MISMO.....	12
7. AUTORIZACIONES LIGADAS AL HABEAS DATA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO	18
8. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES Y DE MENORES DE EDAD	22
9. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SENSIBLES OBTENIDOS MEDIANTE VIDEO VIGILANCIA	23
10. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES.....	23
11. DEBERES DE CREDIBANCO CUANDO OBRA COMO RESPONSABLE.....	24
12. DEBERES DE CREDIBANCO CUANDO OBRA COMO ENCARGADO.....	26
13. SOBRE LA AUTORIZACIÓN	27
14. TRANSFERENCIA NACIONAL O INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES	28
15. TRANSMISIÓN NACIONAL O INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES	28
16. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS ...	28
17. PERMANENCIA DE DATOS PERSONALES EN LAS BASES DE DATOS	32
18. COOKIES	32
19. POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	32
20. RELACIONAMIENTO CON TERCEROS Y/O ENCARGADOS.....	33
21. ENTIDADES VINCULADAS EN EL TRATAMIENTO DE DATOS.....	34
22. DATOS DEL RESPONSABLE Y DEPENDENCIA ENCARGADA DE LA SUPERVISIÓN DE LA POLÍTICA.....	34
23. VIGENCIA Y AJUSTES A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES..	34

1. GENERALIDADES

Credibanco, es una entidad sujeta al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia en los términos del *Decreto 1400 de 2005* subsumido por el *Decreto 2555 de 2010*. Credibanco tiene por objeto desarrollar las actividades propias o inherentes a la actividad y proyección de una Entidad Administradora de Sistemas de Pagos de Bajo Valor y, de manera principal, la administración de uno o varios sistemas de pago de bajo valor, la administración, aceptación y/o procesamiento de las tarjetas o instrumentos de pago de los diferentes sistemas de marca, así como de sistemas de tarjetas e instrumentos de pago bancarios y no bancarios en general, incluyendo entre otras los productos de crédito, acceso a depósito y prepago y la operación de una o más redes de aceptación. En general, la sociedad podrá desarrollar las actividades relacionadas con el procesamiento y suministro de tecnología de correspondientes, puntos de recaudo y cajeros electrónicos y las actividades conexas a estas, en los términos del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, del *Decreto 1400 de 2005* subsumido por el *Decreto 2555 de 2010* y demás disposiciones que reglamenten, modifiquen o sustituyan el régimen legal aplicable a la actividad.

Como parte normal de nuestras actividades recolectamos y tratamos datos de nuestros Usuarios (incluyendo Establecimientos de Comercio), Clientes, proveedores, colaboradores y otros.

El objetivo de la presente Política de Protección y Tratamiento de Datos (en adelante la Política) consiste en garantizar el cumplimiento de la *ley 1581 de 2012*, *ley 1266 de 2008* y los decretos reglamentarios que las adicionen, modifiquen, complementen o sustituyan, conforme a los criterios de alcance general desarrollados por las sentencias C-1011 del 16 de octubre de 2008 y C-748 de 2011 de la Corte Constitucional que efectuaron el control previo de las leyes estatutarias citadas, frente a los datos que recolectamos. Así como definir los lineamientos para la atención de consultas y Reclamos de los Titulares de los Datos Personales sobre los que Credibanco realice algún tipo de Tratamiento.

La protección de la información recolectada por Credibanco es muy importante. Es por esta razón que se toman las precauciones y medidas para proteger su información, utilizando los mecanismos de seguridad informática de protección de la información completos y eficaces, incluyendo los descritos en el estándar de protección de datos de tarjetahabientes PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Estándar), versión vigente.

Esta Política es de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de Credibanco, sus directores, administradores, colaboradores, Entidades Vinculadas y los demás terceros

quienes la representan o actúan por ella, o con los que Credibanco tiene algún tipo de vínculo, sea legal, comercial o convencional.

2. DESTINATARIOS

La presente Política, está dirigida a nuestros Clientes, usuarios (incluyendo Establecimientos de Comercio vinculados a la red de pagos), colaboradores, proveedores, aliados, visitantes de la página web y en general los Grupos de Interés sobre los cuales Credibanco realiza tratamiento de la información.

3. DEFINICIONES

Las palabras y términos que se definen, cuando ellos se escriban con mayúscula inicial fuere o no necesario conforme a las reglas ortográficas del uso de las mayúsculas, e independientemente del lugar de la Política en que se utilicen, tendrán el siguiente significado:

- **AUTORIZACIÓN:**

Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular del dato para llevar a cabo el Tratamiento. Esta puede ser I) escrita; II) verbal o; III) por medio de conductas inequívocas que permitan concluir de forma razonable que el Titular aceptó el Tratamiento de sus datos.

- **BASE DE DATOS:**

Conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.

- **CLIENTE:**

Es toda persona natural o jurídica y estructuras sin personería jurídica con la cual Credibanco establece y mantiene una relación contractual o legal para el suministro de cualquier producto propio de su actividad.

- **COLABORADORES:**

Son los empleados, trabajadores en misión, estudiantes en práctica y aprendices vinculados a la compañía.

- **CONSULTA:**

Solicitud del Titular del Dato Personal, de las personas autorizadas por éste, o las autorizadas por ley, para conocer la información que reposa sobre él en las Bases de Datos de Credibanco.

- **DATO PERSONAL:**

Es cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales, determinadas o determinables.

- **DATO PERSONAL PRIVADO:**

Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.
Por ejemplo: los papeles o libros de los comerciantes y documentos privados.

- **DATO PERSONAL 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, privados o sensibles. Por ejemplo: los datos contenidos en documentos públicos, registros públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva, los relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Son públicos los Datos Personales existentes en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio (*Artículo 26 del C.Co.*).

Asimismo, son datos públicos, los que, en virtud de una decisión del Titular o de un mandato legal, se encuentren en archivos de libre acceso y consulta. Estos datos pueden ser obtenidos y ofrecidos sin reserva alguna y sin importar si hacen alusión a información general, privada o personal.

- **DATO PERSONAL SEMIPRIVADO:**

Es 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.

Por ejemplo: el dato referente al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.

- **DATO PERSONAL SENSIBLE:**

Es el dato que afecta la intimidad de la persona o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.

Por ejemplo: 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, datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos (huellas dactilares), entre otros.

- **ENCARGADO DE COMERCIOS:**

Persona natural o jurídica que realiza el Tratamiento de datos por cuenta del responsable del Tratamiento.

- **ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO:**

Corresponde a la entidad o persona natural en representación de su Establecimiento de Comercio, afiliada al sistema de pago de bajo valor de Credibanco, a fin de que dicha entidad pueda recibir pagos de bienes y/o servicios de las diferentes franquicias y marcas privadas en la industria.

- **ENTIDADES VINCULADAS:**

Son las personas jurídicas con las cuales Credibanco tiene a) relaciones contractuales estratégicas o comerciales y b) aquellas en las que existe participación accionaria directa de Credibanco o control, filiales o subsidiarias, tales como Copiloto Colombia S.A.S.

- **GRUPOS DE INTERÉS:**

Son los grupos que conforman el ecosistema relacional de Credibanco tanto internos, como externos.

- **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 cuando se adviertan que existe un presunto incumplimiento del régimen de protección de datos, según el artículo Art. 15 de la Ley 1581 de 2012.

- **RESPONSABLE**

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.

- **REGLAMENTO OPERATIVO DE COMERCIOS**

Es el documento que rige la relación jurídica entre los Establecimientos de Comercio y Credibanco, en el cual se establecen todas las obligaciones, requisitos, procedimientos, condiciones especiales, servicios y otros. La vinculación del Establecimiento de Comercio a la red de Credibanco y al Sistema de Pagos administrado por este, implica la aceptación del Reglamento Operativo de Comercios.

- **USUARIO**

Son aquellas personas naturales o jurídicas o estructuras sin personería jurídica a las que, sin ser clientes, Credibanco les presta un servicio

- **TITULAR DEL DATO**

Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.

- **TRATAMIENTO**

Es cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales como, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación, Transferencia, Transmisión, actualización o supresión de los Datos Personales, entre otros. El Tratamiento puede ser nacional (dentro de Colombia) o internacional (fuera de Colombia).

- **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.

- **TRANSFERENCIA**

Tratamiento de Datos Personales que tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de Datos Personales, envía los Datos Personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

- **REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD**

Paso previo que debe surtir el Titular antes de interponer una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Este consiste en una reclamación directa al Encargado o Responsable de sus Datos Personales

4. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente Política, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios:

RELACIONADOS CON LA RECOLECCIÓN DE DATOS

- **Principio de Libertad:**

Salvo norma legal en contrario, la recolección de los datos sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin la previa autorización del Titular, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

Se deberá informar al Titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad del Tratamiento de la información suministrada y, por tanto, no podrán recopilarse datos sin la clara especificación acerca de dicha finalidad.

- **Principio de Limitación de la Recolección:**

Sólo deben recolectarse los Datos Personales que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del Tratamiento, de tal forma que se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden estrecha relación con el objetivo del Tratamiento. En consecuencia, debe hacerse todo lo razonablemente posible para limitar el procesamiento de Datos Personales al mínimo necesario. Es decir, los datos deberán ser: (I) adecuados, (II) pertinentes y (III) acordes con las finalidades para las cuales fueron previstos.

RELACIONADOS CON EL USO DE DATOS

- **Principio de Finalidad:**

El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular de forma previa, clara y suficiente. No podrán recopilarse datos sin una finalidad específica

- **Principio de Temporalidad:**

Los Datos Personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir la finalidad del Tratamiento y las exigencias legales, contractuales o instrucciones de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes. Para determinar el término del Tratamiento se considerarán las normas aplicables a cada finalidad y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

- **Principio de Legalidad:**

El Tratamiento al que se refiere la presente Política es una actividad reglada sujeta a lo establecido en la norma vigente y en las demás disposiciones que la desarrollan.

RELACIONADOS CON LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

- **Principio de Veracidad o Calidad:**

La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Se deberán adoptar medidas razonables para asegurar que los datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando Credibanco lo determine, sean actualizados, rectificados o suprimidos en caso de ser procedente.

RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN, ACCESO Y CIRCULACIÓN DE DATOS PERSONALES

- **Principio de Seguridad:**

Cada persona vinculada con Credibanco deberá cumplir las medidas técnicas, humanas y administrativas que establezca la misma para otorgar seguridad a los Datos Personales evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- **Principio de Transparencia:**

En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan y el uso dado a los mismos.

- **Principio de Acceso y Circulación Restringida:**

Sólo se permitirá acceso a los Datos Personales a las siguientes personas:



Al Titular del dato



A las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del Titular del dato



A las personas autorizadas por el Titular del dato

- **Principio de Confidencialidad:**

Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales que no tengan la naturaleza de Datos 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.

Todo nuevo proyecto al interior de Credibanco, que implique el Tratamiento de Datos Personales deberá ser consultado con el Oficial de Protección de Datos o a falta de este por el área que sea la encargada de asegurar el cumplimiento de esta Política y de las medidas necesarias para mantener la confidencialidad del Dato Personal.

5. TIPO DE INFORMACIÓN QUE RECOGE CREDIBANCO

Credibanco puede obtener información directamente de los Titulares o de diferentes fuentes (Clientes, Usuarios -entre ellos los Establecimientos de comercio vinculados-, proveedores de servicios de telecomunicaciones, entre otros, así como de sus colaboradores y proveedores), mediante el uso de nuestra página web, cuando participa en una oferta, rifa o promoción, o cuando existe una relación comercial, laboral o de prestación de servicios con nosotros.

Podemos obtener información, durante el procesamiento, compensación y liquidación de transacciones realizadas con instrumentos de pago que cursan en cualquiera de nuestros sistemas de pago de bajo valor administrados a través de cualquiera de los canales que tenemos habilitados para el efecto. Adicionalmente, podemos obtener información personal de personas naturales que le hayan permitido a su institución financiera compartir sus datos. Igualmente, obtenemos información de empresas y/o personas naturales que utilizan productos o servicios de Credibanco, de sistemas de información disponibles públicamente, de operadores de Bases de datos y a través de servicios de información comercial.

Los **tipos de datos personales** que recolectamos u obtenemos del tratamiento son:



Información de contacto, tales como nombre y apellidos, tipo y número de identificación, dirección y de correo electrónico y número de teléfono.



El número de la tarjeta de crédito o de débito y la fecha de caducidad de la tarjeta, el número de cuenta bancaria y la fecha de caducidad y, en el caso de vendedores o de empresas, la categoría empresarial y cierta información sobre el volumen de ventas y transacciones.



Información sobre sus órdenes de pago o transferencias realizadas a través de tarjetas (crédito, débito, prepago, entre otras), billeteras electrónicas, llaves o cualquier medio y/o instrumento de pago, como monto de la transacción, fecha y hora, lugar o comercio donde se realizó la transacción, la descripción que proporciona el vendedor sobre los bienes y servicios adquiridos, el instrumento de pago utilizado, la descripción del motivo de la transacción y la oferta asociada a la transacción (si existe), y el historial de compras o pagos.



Información sobre hábitos preferencias de compra y comportamiento de pagos, edad, fecha de nacimiento, sexo y situación familiar, estrato socioeconómico.



Información sobre su localización geográfica o ubicación física, por ejemplo, mediante la información de las señales de GPS enviadas por un dispositivo móvil, o mediante diferentes tecnologías para determinar la ubicación, como los datos de los sensores del dispositivo que proporcionen, por ejemplo, información sobre los puntos de acceso Wi-Fi y las antenas de telefonía móvil más cercanos, o la ubicación de los datafonos donde se realizan las transacciones.



Datos sobre el dispositivo móvil (como, por ejemplo, el modelo de equipo, la versión del sistema operativo, los identificadores únicos y los datos sobre la red móvil, dirección IP, incluyendo el número de teléfono, y el proveedor de servicios de telecomunicaciones).



Información recolectada a través de servicios de verificación de terceros relacionada con el uso de métodos de pago de terceros vinculados a Credibanco.



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, situación financiera, información relacionada con su estado de salud, entidades de seguridad social a las que se encuentra afiliado, antecedentes disciplinarios y judiciales. Adicionalmente, información relacionada con su núcleo familiar y dependientes, así como 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. Una vez se formalice la relación laboral el candidato se registrará bajo las reglas de los colaboradores de Credibanco, en cuanto al régimen de protección de datos personales. Cuando hablamos de candidatos, nos referimos tanto a los profesionales, técnicos, tecnólogos o cualquier persona que desee trabajar en Credibanco, así como a aquellos estudiantes que deseen realizar su práctica profesional o práctica SENA con nosotros, bajo el esquema que mejor se ajuste a su perfil.

Los Usuarios, Clientes, Colaboradores y proveedores autorizan expresamente a Credibanco a confirmar y/o actualizar la información personal suministrada acudiendo a entidades públicas, compañías especializadas (incluyendo Operadores de Bases de Datos) o centrales de riesgo, a sus contactos, así como a sus referencias personales, bancarias o laborales, entre otros.

6. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y LA FINALIDAD DEL MISMO

Credibanco podrá realizar Tratamiento de Datos Personales, lo que podrá incluir entre otros la recolección, el almacenamiento, la actualización, el uso, la circulación, la Transferencia, Transmisión y supresión de Datos Personales. Dicho Tratamiento se podrá realizar a través de medios físicos, automatizados o digitales de acuerdo con el tipo y forma de recolección de la información.

Los Datos Personales serán usados por Credibanco para las finalidades previstas en esta Política de Privacidad. Credibanco podrá **transferir, transmitir o divulgar la misma fuera de nuestras Bases de datos cuando:**

(I) sea necesario para permitir a nuestros contratistas, proveedores o agentes prestar los servicios que les hemos encomendado, sea que este tercero opere o no en jurisdicción o territorio colombiano, (II) la utilicemos nosotros o terceros para proporcionarle nuestros productos o servicios, (III) sea entregada a las entidades que prestan servicios de marketing en nuestro nombre o a otras entidades con las cuales tenemos acuerdos de mercadeo conjunto, (IV) tenga relación con una fusión, consolidación, adquisición, desinversión u otro proceso de reestructuración, (V) implementemos un contrato de Transmisión de datos personales en los términos del Decreto 1377 de 2013, o (VI) según

sea requerido o permitido por la ley o para la ejecución de las finalidades desarrolladas en la presente política de privacidad.

En todo caso, la información suministrada permanecerá almacenada por todo el tiempo necesario para permitirnos el cumplimiento de las finalidades aquí previstas y para el cumplimiento de obligaciones legales y/o contractuales a nuestro cargo en materia laboral, contable, fiscal y tributaria o en todo lo previsto por la ley.

Las siguientes son las **finalidades con las que Credibanco realiza el Tratamiento de la información personal**:

CLIENTES y USUARIOS (incluyendo ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO vinculados a la Red de Credibanco)

- Ejercer su derecho de conocer de manera suficiente al Titular con quien se propone entablar relaciones, prestar servicios, y valorar el riesgo presente o futuro de las mismas relaciones y servicios. Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y post contractual con Credibanco, respecto de cualquiera de los productos o servicios ofrecidos por éste, que haya o no adquirido o respecto de cualquier relación comercial subyacente que tenga con éste, así como dar cumplimiento a la ley colombiana o extranjera y a las órdenes de autoridades judiciales o administrativas.
- Realizar actividades de mercadeo, ventas y promocionales, telemarketing (mercadeo telefónico), servicio al Cliente, actividades de activación de marca, premios y promociones, directamente o a través de terceros en virtud de alianzas comerciales o de cualquier vínculo.
- Recibir información por parte de Credibanco respecto a campañas comerciales actuales y futuras, generación y/o promoción de productos y servicios tanto propios como de terceros, y demás comunicaciones necesarias para mantener enterado al Cliente o Usuario mediante: llamada telefónica, mensaje de texto, correo electrónico, cualquier red social de integración o mensajería instantánea.
- Realizar invitaciones a eventos, mejorar productos y servicios u ofertar nuevos productos, y todas aquellas actividades asociadas a la relación comercial o vínculo existente con Credibanco.
- Para fines de seguimiento del negocio, estadísticos, econométricos, de investigación, segmentación y desarrollo de mercados, productos y valores agregados para los Clientes y Usuarios.

- Gestionar trámites (solicitudes, quejas, Reclamos), efectuar encuestas de satisfacción respecto de los productos y servicios ofrecidos por Credibanco, Entidades Vinculadas, filiales o subordinados u otros aliados comerciales de Credibanco.
- Acceder, consultar, enviar, comparar y evaluar toda la información que sobre el Titular se encuentre almacenada en las Bases de datos de cualquier central de riesgo crediticio, financiero, sistemas de Información y/o archivos del sistema de Pago, de la entidad financiera adquirente, de antecedentes judiciales o de seguridad, de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera, o cualquier Base de datos comercial o de servicios, que permita establecer de manera integral e histórica completa, el comportamiento que como deudor, Usuario, Cliente, garante, endosante, afiliado, beneficiario, suscriptor, contribuyente y/o como Titular de servicios financieros, comerciales o de cualquier otra índole.
- Conocer, almacenar y procesar toda la información suministrada por los Titulares de datos en una o varias Bases de datos, en el formato que estime más conveniente.
- Realizar todas las gestiones de orden tributario, contable, fiscal y de facturación, ya sea directamente o mediante un tercero contratado para tal función.

Credibanco podrá dar tratamiento y conservar la información personal del Cliente, Usuario, Colaborador, proveedor o miembro de Grupos de Interés, mientras Credibanco se encuentre obligado legalmente para ello; o cuando sea necesario para el cumplimiento de las obligaciones contractuales de Credibanco o Entidades Vinculadas; o cuando sea necesario para formular peticiones, quejas o Reclamos, y éstas sean atendidas por Credibanco; o cuando sea necesario para garantizar el ejercicio del derecho de defensa o al debido proceso ante las autoridades administrativas o judiciales, aún después de terminadas las relaciones contractuales con Credibanco.



PROVEEDORES Y ALIADOS

- Realizar el proceso de vinculación del proveedor o aliado con Credibanco generando el desarrollo de los procedimientos internos, los cuales son de relacionamiento contables, financieros, comerciales, logísticos, entre otros.
- Administrar y verificar antecedentes comerciales, reputacionales y los riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, así como para detectar y/o prevenir el fraude, corrupción, soborno, soborno transnacional y otras actividades ilegales
- Revisar y evaluar los resultados del proveedor o aliado, con el fin de fortalecer los procesos de contratación dentro de Credibanco.

ASPIRANTES Y COLABORADORES

Los datos que se recolecten o almacenen sobre los colaboradores de Credibanco mediante el diligenciamiento de formatos, vía telefónica, o con la entrega de documentos (hojas de vida, anexos) serán tratados para todo lo relacionado con cuestiones laborales de orden legal o contractual. En virtud de lo anterior, Credibanco utilizará los Datos Personales para los siguientes fines:

- 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 de pagos y beneficios laborales.
- Dar cumplimiento a la normatividad en materia laboral, seguridad social, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar (Sistema Integral de Seguridad Social) e impuestos.
- Cumplir las instrucciones de las autoridades judiciales y administrativas competentes.
- Implementar las políticas y estrategias laborales y organizacionales.
- Incluir al colaborador en el desarrollo de los diferentes programas y actividades de capacitación, desarrollo, bienestar, Seguridad y salud en el trabajo y beneficios que establece la organización para sus colaboradores.



La información que Credibanco recolecta de aspirantes o candidatos a cargos dentro de la organización es tratada con la finalidad de procesar las aplicaciones de vinculación laboral que Credibanco recibe por parte de los candidatos, dar trámite a las mismas y definir las dentro del tiempo estipulado, según el proceso de selección o la convocatoria.

Tratándose de excolaboradores, Credibanco podrá almacenar, aún 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 excolaborador o por terceros frente a quienes aquel adelante un proceso de selección.

ACCIONISTAS Y MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA

La información y los datos personales de los accionistas y miembros de Junta Directiva, incluida información personal, de contacto, así como la información y documentación suministrada a través de canales virtuales, canal telefónico, correo electrónico y

actualizaciones de información serán recolectados, consultados, actualizados, modificados y procesados directamente por Credibanco y/o por los terceros designados por éste, para los siguientes fines:

- Realizar las actividades de administración integral del libro de registro de accionistas.
- Citar a los accionistas para las asambleas ordinarias y/o extraordinarias.
- Citar a los miembros de Junta Directiva para las Juntas ordinarias y/o extraordinarias y demás de acuerdo con su designación en los comités de Credibanco.
- Dar acceso a la información a las autoridades judiciales o administrativas que soliciten dichos datos en el ejercicio de sus funciones.
- Administrar el riesgo de Lavado Activos y Financiación del Terrorismo y de corrupción.
- El cumplimiento de las actividades y fines necesarios de la relación entre Credibanco y los accionistas y miembros de Junta Directiva.
- Enviar y dar a conocer cualquier información que Credibanco estime necesaria.



ACCESO A EDIFICIOS, VIGILANCIA Y SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES

Los datos recolectados directamente en los puntos de seguridad de las sedes administrativas, edificios, sucursales y otras instalaciones, o que sean suministrados en documentos del personal de seguridad, y los datos obtenidos de las videograbaciones

que se realizan en los diferentes sitios internos y externos de las instalaciones de Credibanco, se tratan con las siguientes finalidades:



- Contar con información de cada uno de los empleados, del personal que labora en Credibanco y de los visitantes que ingresan a los edificios.
- Controlar e identificar el acceso a las sedes de Credibanco
- Mantener la seguridad y control de acceso a los edificios, sucursales y otras instalaciones.

- Propender por la seguridad de las personas, los bienes e instalaciones.
- Utilizar la información como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad y organización.

7. AUTORIZACIONES LIGADAS AL HABEAS DATA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO

Con la vinculación a la red de Credibanco y al Sistema de Pagos administrado por este, el Establecimiento de Comercio autoriza a Credibanco para que realice el tratamiento

de sus datos personales, entre ellos, los relacionados con información crediticia, financiera, comercial, transaccional y de servicios en las historias de crédito. Así mismo, autoriza a Credibanco para compartir esta información con las Entidades Vinculadas al sistema de pagos de Credibanco. La información objeto de tratamiento se utilizará para los siguientes fines:



Para validar la información suministrada por el Establecimiento de Comercio, y en general, para validar, consultar, procesar, guardar y remitir información relativa a este, en o hacia las centrales de riesgo, sistemas de Información y/o archivos del sistema de pago, de la entidad financiera adquirente y/o de sus entidades de soporte, como Incocredito, ligada a efectuar las investigaciones y validación de información propia de los procesos de vinculación.



Con posterioridad a la vinculación del Establecimiento de Comercio, para efectuar las actividades de monitoreo e investigación del comportamiento del mismo en el sistema y en el mercado, ligadas al conocimiento del Establecimiento de Comercio y su mercado.



Para efectuar una valoración dinámica de sus necesidades y de su perfil de riesgo, así como para efectuar reportes tanto negativos, como positivos o neutros, a las centrales de riesgo, atendiendo las disposiciones en materia de hábeas data.



Contactar al Establecimiento de Comercio con fines de cumplimiento de obligaciones pecuniarias y cobro de cartera, ya sea directamente o mediante un tercero contratado para tal función.



Dar a conocer, compartir sus datos dentro y fuera del país a las Entidades Vinculadas, las entidades financieras participantes del sistema de pagos, los sistemas de marca nacionales o internacionales, terceros como consecuencia de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera o para implementar servicios de computación en la nube.



Para el cumplimiento de obligaciones tanto de carácter pecuniario como de otra naturaleza previstas en el Reglamento Operativo de Comercios.



Conocer su comportamiento financiero, comercial y crediticio y el cumplimiento de sus obligaciones legales.



Para fines de seguimiento del negocio, estadístico del comportamiento transaccional, econométrico, para fines de investigación, segmentación y desarrollo de mercados, productos y valores agregados para el Establecimiento de Comercio, sus Clientes y Usuarios.



Para el desarrollo de las operaciones propias del sistema de pagos, lo que incluye pero no se limita, al registro y liquidación de operaciones, procesamiento y validación de la información, registro, producción y distribución de información enderezada al control y aplicación de operaciones, concentración y dispersión de recursos, manejo de puntos y valores agregados, imputación de impuestos y otras cargas o gravámenes, soportes para descargo de obligaciones, cobros o reclamos, entre otros procesos ulteriores.



Procesar sus transacciones realizadas con instrumentos de pago a través de cualquiera de los canales que tenemos habilitados para el efecto, así como para mantener el soporte de las operaciones, seguimiento de incidentes y cumplimiento de obligaciones tanto de carácter pecuniario como de otra naturaleza.



Proteger a través de sistemas de monitoreo y alertamiento a los Clientes y/o Usuarios (incluyendo Establecimientos de Comercio vinculados a la Red de Credibanco) para evitar fraudes, transacciones no autorizadas, reclamos y conjurar cualquier otra situación derivada de un uso inadecuado de un instrumento de pago.



Mantenimiento de la historia fidedigna y soporte informático de

incidentes y operaciones que fluyan a través del sistema de pago.



Para realizar seguimiento respecto a campañas comerciales actuales y futuras, promoción de productos y servicios tanto propios como de terceros, y demás comunicaciones necesarias para mantener enterado al Cliente y/o Usuario (incluyendo Establecimientos de Comercio vinculados a la Red de Credibanco) mediante: llamada telefónica, mensaje de texto, correo electrónico, o cualquier red social de integración o mensajería instantánea, entre otros.



Para desarrollar directamente o en alianza con terceros estudios de mercado, de información y demás actividades tendientes a generar nuevos productos y/o servicios, a efectos de generar valor y para realizar las correspondientes campañas de mercadeo, directamente o a través de terceros derivados de alianzas comerciales o de cualquier vínculo.



En general, operar, evaluar y mejorar nuestras operaciones comerciales, así como para efectuar las actividades de monitoreo e investigación del comportamiento transaccional del Establecimiento de Comercio en el sistema y en el mercado.



Para ofrecer a los Establecimientos de Comercio, Usuarios y Clientes, a través de terceros, servicios que den un valor agregado a los ofrecidos directamente por Credibanco.



Para realizar la debida diligencia en la verificación del historial de novedades relacionadas con el lavado de activos, financiación del terrorismo, financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, corrupción, soborno, soborno transnacional, y/o fraudes.



Cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la prevención y control del LAFT y/o fraudes y/u otras obligaciones contractuales.

Las anteriores finalidades, no se limitan al momento de la vinculación, sino que se extienden a toda la relación y, con arreglo a las disposiciones sobre caducidad de la

información y conservación de archivos, se podrán mantener, con posterioridad a la terminación de la relación, hasta por el término legal y constitucionalmente permitido.

Sin perjuicio de la titularidad propiamente dicha de la información que conforme a la Constitución y la Ley se entiende en cabeza de la persona o entidad a la que se refiera; Credibanco se reputa como responsable de las Bases o sistemas de información que recopilan en forma ordenada dicha información, para usos autorizados y legítimos, conforme a las leyes e instrumentos nacionales e internacionales que protegen la propiedad intelectual y derechos conexos relacionada con la construcción de sistemas de información y conformación de Bases de datos.

8. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES Y DE MENORES DE EDAD

En caso de que recolectemos y hagamos Tratamiento de sus datos sensibles, estos serán tratados con cuidadosa sujeción a las disposiciones de la *Ley 1581 de 2012*, y esta Política de Privacidad. Se informa a los Titulares que no estarán obligados en ningún evento a autorizar el Tratamiento de datos sensibles, y por lo tanto la prestación de nuestros servicios no está condicionada a la entrega de esta información sensible.

Credibanco toma la privacidad de los niños, niñas y adolescentes muy seriamente. Los datos personales de los niños, niñas y adolescentes menores de edad que sean tratados por Credibanco, deberán ser previamente autorizados por sus padres o por quienes tengan la patria potestad del menor. Velaremos por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes menores de edad, garantizando que en el Tratamiento de sus datos se respete el interés superior de ellos, y sus derechos fundamentales y en lo posible, teniendo en cuenta su opinión, como Titulares de sus datos personales.

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Cuando se trate de la [recolección de datos sensibles](#) se deben cumplir los siguientes requisitos:



- 1 | La autorización debe ser explícita.
- 2 | Se debe informar al Titular que no está obligado a autorizar el Tratamiento de dicha información.
- 3 | Se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento de los mismos.

9. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SENSIBLES OBTENIDOS MEDIANTE VIDEO VIGILANCIA

Credibanco utiliza diversos medios de video vigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de sus instalaciones u oficinas. En razón a ello, informa al público en general sobre la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de video vigilancia.

La información recolectada a través de este mecanismo se utiliza para fines de seguridad, mejoramiento de nuestro servicio y la experiencia en las instalaciones de Credibanco, así mismo, como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad u organización.

Credibanco no hace entrega de videograbaciones obtenidas a ningún tercero, salvo que medie orden judicial o de autoridad competente o que la ley lo permita.

10. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

Los **Titulares de los datos** tienen derecho a:

- Derechos de acceso, cancelación y rectificación de la información personal y procedimiento para el ejercicio de los derechos de los Titulares.



- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la entidad Responsable del Tratamiento o Encargada del tratamiento de sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer también, 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.
- Ser informado por el Responsable o Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a los datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones al régimen de protección de datos personales.
- Revocar la Autorización y/o solicitar la supresión del Dato Personal en los términos de la Ley 1581 de 2012.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.



11. DEBERES DE CREDIBANCO CUANDO OBRA COMO RESPONSABLE

Credibanco está obligada a cumplir los deberes impuestos por la ley. Por ende, debe obrar de tal forma que cumpla con los siguientes deberes:

RESPECTO DEL TITULAR DEL DATO

Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio de los derechos mencionados en la sección 10 de la presente Política.

RESPECTO DE LA CALIDAD, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

- Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en esta Política.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Actualizar la información cuando sea necesario.
- Rectificar los Datos Personales cuando ello sea procedente.

RESPECTO DEL TRATAMIENTO A TRAVÉS DE UN ENCARGADO

- Suministrar al Encargado del Tratamiento únicamente los Datos Personales cuyo Tratamiento esté previamente autorizado.
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Comunicar de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- Informar de manera oportuna al Encargado del Tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los Datos Personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes.
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

RESPECTO DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

- Informarle 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.

12. DEBERES DE CREDIBANCO CUANDO OBRA COMO ENCARGADO

En caso de Tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización que sea la Responsable del Tratamiento, **Credibanco deberá cumplir los siguientes deberes:**



Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.



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 siguientes contados a partir de su recibo.



Tramitar las Consultas y los Reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente Política.



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 autorizadas por el Titular o facultadas por la ley para dicho efecto.



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.

13. SOBRE LA AUTORIZACIÓN

Credibanco deberá obtener de parte del Titular su Autorización previa, expresa e informada para recolectar y tratar sus Datos Personales. Esta obligación no es necesaria cuando se trate de datos de naturaleza pública, como, **por ejemplo**, los Datos Públicos existentes en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio (Artículo 26 del Código de Comercio). Para obtener la Autorización, es necesario informarle al Titular de los Datos Personales de forma clara y expresa lo siguiente:



- El Tratamiento al cual serán sometidos sus Datos Personales y la finalidad del mismo.
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
- Los derechos que le asisten como Titular previstos en el Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012.
- La identificación, dirección física o electrónica de Credibanco.

La Autorización del Titular debe obtenerse a través de cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tal como la página web, formularios, formatos, actividades, concursos, presenciales o en redes sociales, formato de PQR, mensajes de datos, llamadas telefónicas o Apps.

En todos los casos, se debe dejar prueba del cumplimiento de los puntos anteriores. La Autorización también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del Titular del Dato que permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el Tratamiento. Dicha (s) conducta (s) debe (n) ser muy clara (s) de manera que no admita (n) duda o equivocación sobre la voluntad de autorizar el Tratamiento, como en las zonas de video vigilancia donde el Titular haya leído previamente el Aviso de Privacidad.

14. TRANSFERENCIA NACIONAL O INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

Credibanco podrá realizar la Transferencia de Datos a otros Responsables del Tratamiento cuando así esté autorizado por el Titular de la información, por la ley o por un mandato administrativo o judicial. Para el evento de Transferencias internacionales, en los cuales no se cuente con la Autorización del Titular, Credibanco realizará el trámite correspondiente de declaración de conformidad ante la Superintendencia de Industria y comercio, dando cumplimiento al *art. 26 de la Ley 1581 de 2012* y todas aquellas normas que la modifiquen, sustituyan y reemplacen.

15. TRANSMISIÓN NACIONAL O INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

Credibanco podrá Transmitir datos a uno o varios Encargados ubicados fuera del territorio de la República de Colombia en los siguientes casos:



Cuando cuente con Autorización de Titular para realizar la Transmisión de sus datos.



Cuando sin contar con la Autorización exista entre el Responsable y el Encargado un contrato de Transmisión de datos teniendo en cuenta lo estipulado en el *Numeral 2, Artículo 24, Capítulo V del Decreto 1377 de 2013*.

16. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS

A continuación, se detallan los procedimientos para que los Titulares de los datos puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información o revocar la Autorización.

Para el ejercicio pleno y efectivo de los derechos que le asisten a los Titulares de los Datos Personales, o a las personas legitimadas por ley para tal efecto, Credibanco dispone del correo electrónico privacidaddedatos@Credibanco.com a través del cual podrán presentar todas las Consultas y/o Reclamos asociados al derecho de *Habeas Data*.

Los derechos de los Titulares, podrán ejercerse por las siguientes personas legitimadas de conformidad con el *Artículo 2.2.2.25.4.1 del Decreto 1074 de 2015*:



- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.
- Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

Todas las solicitudes que realicen las personas legitimadas para conocer los Datos Personales que reposan en Credibanco se canalizarán a través del mencionado correo electrónico en el cual constará la fecha de recibo de la consulta y la identidad del solicitante.

La **Consulta y/ o Reclamo** debe contener como mínimo la siguiente información:

- Nombres y apellidos e identificación del Titular del dato o la persona legitimada.
- Descripción precisa y completa de los hechos que dan lugar al Reclamo.
- Dirección física o electrónica para remitir la respuesta e informar sobre el estado del trámite.
- Documentos y demás pruebas pertinentes que sustenten la petición, de ser el caso.
- Para el ejercicio de los derechos de los titulares haciendo un señalamiento de los Datos Personales a los cuales desea revocar su consentimiento.



A continuación, se describen **las pautas para atender Consultas y Reclamos**:

CONSULTAS:

Una vez recibida la solicitud se procederá con la verificación de la identidad del peticionario o de la legitimación de éste para tal fin.



La respuesta a la Consulta deberá comunicarse al solicitante en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.



Cuando no fuere posible atender la Consulta dentro de dicho término, se deberá informar al interesado los motivos de la demora y 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.

Antes de proceder a atender la Consulta, Credibanco verificará:



La identidad del Titular del Dato Personal o su representante. Para ello, puede exigir la cedula de ciudadanía o documento de identificación original del Titular, y los poderes especiales o generales según sea el caso.



La Autorización o contrato con terceros que dieron origen al Tratamiento, por parte de Credibanco, del Dato Personal del Titular.



Si el solicitante tuviere capacidad para formular la Consulta, se recopilará toda la información sobre el Titular que esté contenida en el registro individual de esa persona o que esté vinculada con la identificación del Titular dentro de las Bases de Datos de Credibanco.



Si el solicitante tuviere capacidad para recibir la respuesta a la Consulta formulada.

RECLAMOS

Si el Titular, las personas autorizadas o los causahabientes consideran que la información contenida en una Base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando se advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la normatividad aplicable, podrán presentar un Reclamo ante Credibanco, el cual **será tramitado bajo las siguientes reglas:**



En caso de que no seamos competentes para resolver su Reclamo, daremos traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles y le informaremos oportunamente.



Si el Reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción 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.



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.



Siempre que resulte procedente la solicitud, haremos la revocación de los Datos solicitados en un plazo no mayor a ocho (8) días hábiles, contados a partir de la respuesta a la solicitud del interesado.

En todo momento los titulares podrán limitar el consentimiento para el tratamiento de sus Datos Personales para las finalidades de mercadeo y promociones mediante el envío de un correo electrónico a la siguiente dirección electrónica: PrivacidaddeDatos@Credibanco.com haciendo mención a las limitantes. En un plazo no mayor a diez (10) hábiles, días contados a partir del envío del correo electrónico, dejaremos de hacerle llegar información.

17. PERMANENCIA DE DATOS PERSONALES EN LAS BASES DE DATOS

Los Datos Personales que sean Tratados deben permanecer en las Bases de Datos de Credibanco durante el tiempo que sea necesario para cumplir las finalidades mencionadas en la Política, para las cuales fueron recolectados.

El Titular deberá tener presente, que de acuerdo con los términos del *artículo 9º del decreto 1377 de 2013* “Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato”, 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 la base de datos de Credibanco.

18. COOKIES

El Usuario y el visitante del sitio Web de Credibanco conocen y acepta que Credibanco podrá recoger cierta información mediante la utilización de cookies. Las cookies son pequeños archivos que se instalan en el disco duro del computador del Usuario, con una duración limitada en el tiempo que ayudan a personalizar los servicios. También ofrecemos ciertas funcionalidades que sólo están disponibles mediante el empleo de cookies. 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.

Esta información ayuda a que Credibanco rastree tendencias y mejore las áreas de nuestro sitio web, con base en las visitas, y se trata de análisis comúnmente utilizado por la mayoría de sitios web.

En cualquier momento, el Usuario puede desinstalar las cookies en su computador (navegador de Internet), lo cual depende de su exclusiva voluntad y pueden ser eliminadas de su computador cuando el Usuario así lo desee.

19. POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Credibanco está obligado a cumplir con toda la normativa aplicable en materia de Seguridad de la Información y Ciberseguridad aplicables a la información personal, en particular respecto de lo que se establece en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Por tal motivo, Credibanco ha implementado Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad que contemplan las medidas para proteger la información de sus

Clientes, Usuarios, Colaboradores, proveedores y demás Grupos de Interés, apalancadas en los controles establecidos en estándares y normas vigentes de industria tales como PCI-DSS, PCI-PIN Security, ISO 27000, NIST, entre otras.

Por otra parte, Credibanco no se hace responsable por interceptaciones ilegales, uso indebido y/o violación de los sistemas o Bases de datos por parte de personas no autorizadas o malintencionadas. En estos casos, Credibanco, de conformidad con la ley y una vez conozca estas infracciones, informará a las autoridades competentes.

Los terceros contratados por Credibanco están igualmente obligados a adherirse y dar cumplimiento a las Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, así como a los protocolos de seguridad que aplicamos a todos nuestros procesos.

Todo contrato con terceros (contratistas, consultores externos, colaboradores, etc.) que involucre el Tratamiento de información y datos personales, incluye un acuerdo de confidencialidad que detalla sus compromisos para la protección, cuidado, seguridad y la preservación de la confidencialidad, integridad y/o privacidad de la misma. De igual manera, las Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad bajo las cuales se conserva la información del Titular de los datos para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso, acceso no autorizado y/o fraudulento, son incluidas en el Programa Integral de Gestión de Datos Personales de Credibanco.

20. RELACIONAMIENTO CON TERCEROS Y/O ENCARGADOS

En desarrollo de esta Política y las disposiciones internas para el manejo adecuado de datos personales, Credibanco pondrá todo lo necesario para asegurarse que las entidades vinculadas, filiales, subordinadas o con los terceros con los que establezcan relaciones, laborales o alianzas comerciales cumplan con el régimen de protección de datos personales en Colombia.

Teniendo en cuenta lo anterior, Credibanco podrá solicitar a terceros y/o encargados información idónea y pertinente para verificar y observar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente política y en el régimen de protección de datos personales en Colombia.

Por último, Credibanco velará por contar con procedimientos para que una vez finalizada la relación legal o contractual con el tercero y/o Encargado de la información personal, se recoja, elimine, destruya.

21. ENTIDADES VINCULADAS EN EL TRATAMIENTO DE DATOS

Credibanco, en virtud del consentimiento otorgado por el Titular, en desarrollo de su objeto social y con el propósito de buscar eficiencias en la industria de pagos del país, puede compartir Datos Personales para tal efecto con:

RAZÓN SOCIAL	NIT.	PÁGINA WEB
Copiloto Colombia S.A.S	901323081-1	https://www.copilotocolombia.com/

22. DATOS DEL RESPONSABLE Y DEPENDENCIA ENCARGADA DE LA SUPERVISIÓN DE LA POLÍTICA

Credibanco, es una sociedad anónima, sujeta a la control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, en los términos del *libro 17 del Decreto 2555 de 2010*, y demás disposiciones que reglamenten, modifiquen o sustituyan el régimen legal aplicable a la actividad de Entidades Administradoras de Sistemas de Pagos de Bajo Valor.

RAZÓN SOCIAL	Credibanco S.A.
NIT.	860.032.909-7
DIRECCIÓN	Avenida 68 #75A - 50. Edificio 78
CORREO ELECTRÓNICO	privacidaddedatos@Credibanco.com
PÁGINA WEB	www.Credibanco.com
ÁREA ENCARGADA DE LA SUPERVISIÓN DE LA POLÍTICA	Secretaría General

23. VIGENCIA Y AJUSTES A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Credibanco podrá modificar en cualquier momento los términos y condiciones de esta Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales. Todos los cambios a esta Política serán informados publicando una nueva versión en la página web. Las personas naturales y jurídicas objeto de esta política deberán asegurarse de revisar esta página periódicamente para verificar los mencionados cambios.

Si se llegará a realizar un cambio en la finalidad del Tratamiento de los Datos Personales, Credibanco solicitará una nueva Autorización a los Titulares que se vean afectados por el cambio.

Esta Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales fue modificada y publicada en nuestro sitio web el 13 de febrero de 2025, entrando en vigencia a partir de dicha fecha.



VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE DE APROBACIÓN
1.0	01/04/2013	Junta Directiva
2.0	18/06/2018	Junta Directiva
3.0	20/08/2020	Junta Directiva
4.0	05/12/2024	Junta Directiva