

POLITICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La presente política regula el tratamiento de los datos personales de los clientes, contratistas, trabajadores y cualquier otra persona que tenga una relación jurídica con **SOLVENTA COLOMBIA S.A.S.**, persona jurídica identificada con NIT No. 901.255.144 - 5, constituida conforme a las leyes de la Republica de Colombia, domiciliada en Bogotá D.C. (en adelante y para efectos del presente documento se denomina **SOLVENTA**), **SOLVENTA** está comprometida con la protección de la privacidad y toda la información que pueda asociarse o relacionarse con personas naturales o jurídicas determinadas, (en adelante y para efectos del presente documento se denominan los **Datos Personales**) a los cuales **SOLVENTA** tenga acceso en el desarrollo de sus actividades financieras y mercantiles. En este sentido, la sociedad recibe a través de los diferentes canales de información en lo referente a su recolección, almacenamiento, administración, utilización, procesamiento, análisis, transferencia, transmisión, protección y supresión de datos de identificación (nombre, cédula, edad, género) de contacto (teléfono, correo electrónico, dirección), de preferencia de consumo, de visitas y de comportamiento en internet, información financiera y otros datos relevantes para la operación mercantil; información que podrá ser obtenida directamente de los titulares o a través del uso de plataformas de Internet pertenecientes a la sociedad, previa autorización del cliente.

Al ingresar sus datos e información, el titular expresa y otorga su consentimiento al uso de dichos datos conforme se describe en esta Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales.

1. CONSIDERACIONES GENERALES.

Basado en la legislación Colombiana Vigente y en el artículo 15 de la constitución de la República de Colombia donde se expresa de manera concreta el derecho de cualquier persona a conocer, actualizar y rectificar los datos que sobre ellos existan en las bases de datos de cualquier entidad sea pública o privada, así como también, obliga a todos aquellos que tienen acceso a los datos personales de terceros cuando estos hayan recolectado o procesado la información a tratarlos en cumplimiento de las garantías y de los derechos explícitamente determinados.

SOLVENTA se obliga para con los usuarios a:

- I) Garantizar la total reserva sobre la información que el usuario haya suministrado en los términos establecidos exceptuando los casos donde esta sea requerida por las autoridades competentes.
- II) Velar por la seguridad y los controles por medios electrónicos al momento de manipular, transmitir y recibir la información de los usuarios de la plataforma.

Toda la información que **SOLVENTA** tenga de los usuarios y que se pueda considerar “No pública” tendrá carácter confidencial por lo que se utilizarán herramientas que

garanticen la seguridad de acceso en los respectivos sistemas digitales e informáticos donde se almacene esta información.

2. APLICACIÓN DE ESTA POLÍTICA Y OBLIGATORIEDAD.

Esta Política se refiere y se aplica con carácter general a los clientes, trabajadores, contratistas o cualquier persona que posea cualquier vínculo jurídico con **SOLVENTA**, como a socios comerciales, comercios afiliados, proveedores, colaboradores, o a cualquier persona cuyos **Datos Personales** sean o vayan a ser tratados por la sociedad (quienes en adelante y para efectos del presente documento se denomina los **Titulares**) y tiene como finalidad garantizar los derechos de los **Titulares**; informar los mecanismos y procedimientos para hacer efectivos esos derechos; preguntas, quejas y reclamos, y; Dar a conocer la finalidad de los **Datos Personales** dentro de la actividad comercial.

Esta Política se aplicará a todo el territorio de la República de Colombia por **SOLVENTA**, sus empleados y, en lo que corresponda, por aquellos terceros con los que la sociedad acuerde todo o parte de la realización de cualquier actividad relativa a, o relacionada con el Tratamiento de Datos Personales de los cuales la sociedad es responsable.

Asimismo, se aplicará a terceras personas ya sean naturales o jurídicas, con quienes la sociedad suscriba cualquier tipo de contrato, con el fin personas conozcan sus obligaciones, finalidades y los esquemas de seguridad y confidencialidad que deben adoptar cuando realicen el Tratamiento por cuenta de la sociedad.

3. FUNDAMENTOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS.

Dando cumplimiento al Decreto 1377 de 2013, **SOLVENTA**, en el curso de sus actividades mercantiles, recolectará, utilizará, administrará, almacenará, analizará, anonimizará, indexará, segmentará, realizará perfiles, compendiará, procesará, transmitirá, transferirá, efectuará verificación de los **Datos Personales**, efectuará cobros y compartirá información con centrales de riesgos, en caso de que esto sea necesario y realizará diversas operaciones con los **Datos Personales**. En este orden, los **Datos Personales** Tratados por la sociedad estarán sometidos únicamente a las finalidades que se señalan a continuación o las que sean aceptadas por los Titulares en el momento de la recolección de los **Datos Personales**. Toda la manipulación de los datos se hará garantizando el cumplimiento de las normas y actividades permitidas por la ley.

4. SOBRE LA RECOLECCIÓN DE LOS DATOS.

Todos los datos que se lleguen a recolectar a través de la plataforma y/o sus diferentes medios garantizarán que existe una previa autorización, expresada e informada del titular

al igual que su tratamiento, exceptuando los casos en los que por orden judicial releve su consentimiento.

Dicha autorización podrá determinarse por las conductas del usuario que permitan concluir de manera inequívoca que este aprobó de forma consciente el tratamiento de su información a través de la navegación en la plataforma.

5. SOBRE EL USO DE LOS DATOS PERSONALES.

La obtención de los datos corresponde a una finalidad de pleno conocimiento del usuario que ante la constitución y la ley se considera legítima, garantizando que existen los suficientes parámetros de criterio para que el usuario disponga de la información con un propósito informado, claro, y consensuado.

Los datos obtenidos serán conservados y resguardados por el tiempo razonable y necesario que permita cumplir a cabalidad con las exigencias legales o instrucciones de las correspondientes entidades de vigilancia y control.

De igual forma, las personas que tengan acceso a los **Datos Personales** por Ley, contrato u otro documento vinculante, realizarán el Tratamiento para la consecución de las siguientes finalidades: (i) Ofrecer programas de fidelización para el consumidor final, promociones y descuentos; (ii) Informar la existencia de nuevos productos y servicios, propios y de terceros; (iii) Seguir el comportamiento de los **Titulares**, teléfonos móviles y sus preferencias de consumo; (iv) Realizar perfiles de los **Titulares** usuarios de Plataformas propiedad de la sociedad a partir de sus preferencias de consumo y de su comportamiento en internet y teléfonos móviles; (v) Enviar información sobre novedades, noticias y promociones propias y de terceros; (vi) Enviar información sobre programas de CRM, propios y de terceros; (vii) Precisar, analizar y optimizar los productos y servicios existentes y futuros, propios y de terceros; (viii) exportar información sobre el recurso humano, riesgos crediticios y el control y prevención del lavado de activos; (ix) Construir bases de datos segmentadas; (x) Realizar actividades de archivo, actualización, almacenamiento y procesamiento de información, sea por sí mismo o a través de terceros con quienes se contrate a tal efecto; (xi) Promocionar y mercadear productos y servicios nuevos y existentes, propios y de terceros; Seguir, medir y registrar la capacidad de gasto de los Titulares; (xii) Indexar información y **Datos Personales** a partir del comportamiento de los **Titulares** y sus preferencias de consumo; (xiii) Geo-localización; (xiv) Llevar a cabo análisis estadístico de los datos recolectados para optimizar el funcionamiento del servicio prestado; (xv) Para garantizar la efectividad y seguridad de las transacciones que se lleven a cabo en **SOLVENTA**; (xvi) Personalizar la página web y/o aplicaciones para teléfonos móviles de acuerdo a los gustos e intereses del usuario final; (xvii) Para cumplir a cabalidad con los servicios celebrados con los clientes y usuarios, de acuerdo con sus finalidades para brindar los servicios de **SOLVENTA**; (xviii) Para complementar la información y, en general, adelantar las actividades necesarias para gestionar las solicitudes, quejas y reclamos presentadas por los usuarios y por terceros, y

direccionarlas a las áreas responsables de emitir las respuestas correspondientes; (xix) Para enviar información y ofertas comerciales de servicios de **SOLVENTA**, así como realizar actividades de mercadeo y/o comercialización de servicios que preste o que pudiera llegar a prestar u ofrecer; (xx) Para elaborar estudios de mercado, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias del mercado, encuestas de satisfacción sobre los servicios prestados; (xxi) Para la transmisión de datos personales a terceros con los cuales se hayan celebrado contratos con el objeto de realizar y cumplir con el servicio ofrecido a través de **SOLVENTA** para fines comerciales, administrativos y/o operativos; (xxii) Para gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables; (xxiii) Para identificar a los usuarios cuando ingresen al Sitio Web; (xxiv) Para proceder a la facturación y cobro del servicio; (xxv) Para compartir los **Datos Personales** con empresas de servicios o empresas de “outsourcing” que contribuyan a mejorar o a facilitar las operaciones a través de **SOLVENTA**, dentro de las que se incluyen, medios de pago, seguros o intermediarios de la gestión de pagos. **SOLVENTA** velará porque las políticas de los terceros tengan estándares similares a los de la presente Política, mediante la firma de acuerdos, convenios y/o contrato.

Así mismo, **SOLVENTA** estará autorizado para, en desarrollo de sus actividades financieras a: (i) Efectuar gestiones de verificación en las centrales de riesgo para el desarrollo de las etapas contractuales respecto de los servicios ofrecidos por la compañía que haya o no adquirido el usuario; Tramitar las gestiones naturales derivadas de la relación contractual generada (Atender solicitudes, quejas y reclamos), realizar análisis de riesgo, efectuar encuestas de satisfacción o respecto de cualquier relación contractual vigente con el usuario; (ii) Proveer la información de contacto a las áreas comerciales, de telemarketing y cualquier otro tercero con el que Solventa Colombia posea un vínculo contractual; (iii) Transmitir la información del usuario dentro y fuera del país cuando esta deba ser puesta en servicios digitales en la nube; (iv) Crear bases de datos con fines que solventen cualquiera de las autorizaciones descritas en la presente comunicación; (v) Reportar el incumplimiento o cumplimiento de las obligaciones contractuales adquiridas por los usuarios a las centrales de información crediticia, financiera y comercial según lo dispuesto en la ley 1266 de 2008 y sus normas reglamentarias y modificatorias; (vi) Acceder y rectificar la veracidad de la información suministrada por el usuario en las bases de datos de entidades públicas o privadas, ya sean nacionales, internacionales o extranjeras.

El **Titular** reconoce expresamente que la información comercial recolectada será utilizada para fines comerciales o financieros lo cual incluye el envío de información comercial o financiera y publicitaria relacionada con los productos y/o servicios que **SOLVENTA** ofrece, lo cual podrá ejercerse a través de (i) correos electrónicos, (ii) mensajes de texto (SMS) y/o (iii) llamadas telefónicas (celulares o teléfonos fijos).

6. SOBRE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA.

El usuario se obliga a suministrar información veraz, completa, actualizada y comprobable, así mismo, este deberá garantizar que a partir de los datos suministrados no busca inducir al error en los procesos internos para lo cual **SOLVENTA** en procura de la veracidad realizará las rectificaciones respectivas siendo estas últimas de pleno conocimiento del usuario.

7. SOBRE LA MANIPULACIÓN Y LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS.

Toda la información que se considere de carácter confidencial, no podrá estar disponible en ningún medio que permita su divulgación de manera masiva, salvo que se trate de medios controlados y restringidos al uso de los titulares de la información para brindar un conocimiento derivado de la relación generada por el usuario y la plataforma.

Todos los empleados de Solventa Colombia que tengan contacto con la información confidencial de los usuarios están obligados a garantizar que dichos datos serán tramitados con total reserva y con los fines autorizados por la ley, inclusive después de finalizada la relación del usuario con la plataforma.

8. DERECHOS DEL TITULAR.

SOLVENTA está comprometido con proteger la privacidad de los **Titulares** y garantizar sus derechos al habeas data para que el mismo pueda conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de los datos personales que se administren. Por ello, informamos que el **Titular**, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, cuenta con los siguientes derechos: (i) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **SOLVENTA**; (ii) Solicitar prueba de la autorización otorgada a **SOLVENTA** en su condición de Responsable/encargado del Tratamiento; (iii) Ser informado por **SOLVENTA**, acerca de los usos o Tratamiento otorgado a los **Datos Personales** del **Titular**, previa consulta por parte de éste; (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante **SOLVENTA**; (v) 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, y; (vi) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Los **Titulares** podrán ejercer sus derechos de Ley y realizar los procedimientos establecidos en esta Política mediante la presentación de su cédula de ciudadanía o cualquier documento de identificación. Asimismo, podrán ejercer los derechos del Titular todos los Legitimados presentando el documento respectivo.

9. INFORMACIÓN ESPECÍFICA.

Para el desarrollo de sus actividades comerciales y la correcta prestación del servicio ofrecido, **SOLVENTA** recolectará la información que a continuación se describe: Información de identificación personal incluida pero no limitada a: nombres y apellidos, teléfono, dirección y otro tipo de información que permita identificar a los usuarios. También solicitará información personal para comprar los servicios, a saber: (i) Nombres y apellidos; (ii) Dirección; (iii) Dirección de correo electrónico; (iv) Fecha de nacimiento; (v) Número telefónico; (vi) Datos relacionados con el medio de pago; (vii) Información profesional, títulos y referencias tanto personales como profesionales; (viii) Cualquier otra requerida para la prestación de los servicios ofrecidos.

En tratándose de servicios que la sociedad pueda llegar a ofrecer a través de plataformas de Internet, **SOLVENTA** recolectará la información que a continuación se describe: (i) Dirección IP (Internet Protocol) con el fin de diagnosticar problemas o inconvenientes con nuestro servidor, así como para administrar su Sitio Web. Una dirección de IP es un número que se le asigna a su computadora cuando usa internet. Su dirección de IP también es utilizada para ayudar a identificarle dentro de una sesión particular y para recolectar información demográfica general; (ii) Correo electrónico para la utilización del Sitio Web; (iii) Información financiera para el pago de servicios.

10. DATOS SENSIBLES.

En el ejercicio de su objeto comercial la sociedad puede recolectar y tratar Datos Sensibles, tales como, pero sin reducirse a: (i) Imágenes, fotografías y o grabación de voz; (ii) Datos que pueden implicar discriminación por su tratamiento, tales como información relativa a la filiación política, religiosa o filosófica.

De igual forma, se podrán tratar otros Datos Sensibles relativos a salud, género y cualquier información cuyo Tratamiento puede involucrar la discriminación de los **Titulares**. En el último caso se informará a los **Titulares** para que den un consentimiento independiente y libre sobre el Tratamiento de tales Datos Sensibles que son más delicados.

Estos datos serán tratados con los estándares de seguridad más altos. El acceso limitado a los Datos Sensibles se incluye dentro de la seguridad de la privacidad de los mismos, por lo tanto, solo el personal con autorización podrá acceder a dicha información.

11. AUTORIZACIÓN.

SOLVENTA entenderá como obtenida la autorización para recolectar y manipular los datos del usuario cuando esté, de manera previa, informada y expresa, manifieste su consentimiento de acuerdo con las pautas indicadas en los términos y condiciones en cuanto al tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y su finalidad.

Esta autorización también podrá entenderse como obtenida cuando el comportamiento del usuario a través de la plataforma permite concluir que este tuvo contacto con la información o los vínculos que le permitía tener un criterio razonable sobre el tratamiento al que serían sometidos sus datos.

12. PROCEDIMIENTOS.

Con el fin de que el **Titular** pueda acceder a su información personal y ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de los **Datos Personales** que se administren, a continuación, le presentamos los procedimientos existentes y aplicables al tratamiento de su información personal:

12. 1. CONSULTAS.

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, **SOLVENTA** cuenta con mecanismos adecuados para que los titulares de la información ejerzan su derecho de consulta, suministrando a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

El derecho de Consulta al que se hace referencia, así como los demás derechos cuyo procedimiento se explica a continuación, solo podrán ser ejercidos por el **Titular** de la información o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse o Su representante, previa acreditación de la representación.

Las solicitudes de consulta serán atendidas en un término máximo de diez (10) 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 10 días, expresando los motivos de la demora 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.

12. 2. RECLAMOS.

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, el Titular o sus causahabientes 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 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo lo deberá presentar el **Titular** o su representante, teniendo en cuenta lo señalado en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, en el o los formatos que para tal efecto propone el Responsable del Tratamiento de la Información. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, 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, 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.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la Base de Datos que mantiene **SOLVENTA** 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 atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

13. TRANSFERENCIA DE DATOS.

El **Titular** autoriza expresamente a **SOLVENTA** para compartir sus **Datos Personales** con sus aliados comerciales quienes desarrollarán y ejecutarán el servicio elegido por el usuario. Así mismo, autoriza a **SOLVENTA** y a sus aliados comerciales para utilizar los **Datos Personales** suministrados en la gestión propia de **SOLVENTA** y dentro de las alianzas comerciales que suscriba **SOLVENTA**, para generar valores agregados. Por ello, autoriza a **SOLVENTA** para conservarlos, actualizarlos, procesarlos, consultarlos y tratarlos en las formas establecidas en la presente Política.

14. COOKIES.

SOLVENTA utiliza "Cookies" que son pequeñas unidades de información almacenada temporalmente en el disco duro del computador del usuario, útiles para navegar en el sitio. La información contenida en las 'Cookies' sirve, v.g., para el control de sesiones, en

particular navegación mejorada y para obtener un alto desempeño como usuario amigable de un sitio web, y para almacenar información personal relativa a identificación. La mayoría de los 'browsers' de la red aceptan las 'cookies' automáticamente. El usuario puede evitar esto cambiando la configuración de su 'browser'. Puede eliminar las 'cookies' almacenadas en el PC en cualquier momento suprimiendo los archivos de Internet temporales ("Herramientas/Extras" de la barra del 'Browser' -"Opciones de Internet").

15.SEGURIDAD.

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, **SOLVENTA** adoptará las medidas técnicas, tecnológicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

SOLVENTA mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

16.MODIFICACIONES.

SOLVENTA se reserva el derecho a modificar esta política en cualquier momento y sin previo aviso. Toda modificación entrará en vigencia y tendrá efectos frente a los terceros relacionados desde su publicación en el canal correspondiente.

17.ATENCIÓN DE PETICIONES.

Para atender cualquier duda, consulta, queja, pregunta, reclamación o solicitud de cualquier tipo de información relacionada con sus datos personales, particularmente, para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato o revocar la autorización otorgada, el **Titular** deberá contactarse con el área de administración, por teléfono o mediante un correo electrónico a hola@solventa.com.ar.

18.VIGENCIA.

Los **Datos Personales** que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en la base de datos de **SOLVENTA**, durante el tiempo que sea necesario para las finalidades mencionadas en esta Política, para las cuales fueron recolectados. De este modo, la vigencia de la base de datos está estrechamente relacionada con las finalidades para las cuales fueron recolectados los datos personales. En este sentido, la temporalidad o vigencia está supeditada a las finalidades del Tratamiento aquí consignadas.