

POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

SERLEFIN ZONA FRANCA SAS

1. Objetivo

La presente política tiene como objeto informar a socios, clientes, proveedores, colaboradores, aliados/inversionistas, titulares/deudores y demás terceros asociados comercial o contractualmente con Serlefin Zona Franca SAS (en adelante Serlefin, la Compañía o la Empresa) los lineamientos y principios que regulan el Tratamiento de Datos Personales como Responsable y/o Encargado del Tratamiento, en cumplimiento de la normatividad vigente.

2. Alcance

Esta política aplica al Tratamiento de Datos Personales realizado por la Compañía en el desarrollo de sus actividades en calidad de Responsable y/o Encargado del Tratamiento e involucra a todos los colaboradores, proveedores y terceros que tengan acceso a la información personal, así como a todas las bases de datos físicas y digitales, sistemas de información, grabaciones, comunicaciones y soportes documentales de la Empresa.

3. Definiciones

En este apartado se establecen los conceptos y términos claves utilizados en el presente documento, con el fin de garantizar una comprensión uniforme y evitar ambigüedades en su interpretación y aplicación.

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Aviso de privacidad:** Es una de las opciones de comunicación verbal o escrita que brinda la ley para darle a conocer a los titulares de la información, la existencia y las formas de acceder a las políticas de tratamiento de la información y el objetivo de su recolección y uso.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Canal de Denuncias:** es el sistema de reporte de denuncias definido por la Compañía.
- **Carteras Propias:** para efectos de este documento, esta es la forma de denominar a los portafolios que fueron comprados y adquiridos por Serlefin. En términos de la normativa de Protección de Datos Personales, la Compañía actúa como Responsable del tratamiento y de las bases de datos personales de los titulares albergados en estas carteras.
- **Carteras tercerizadas:** para efectos de este documento, esta es la forma de denominar a los portafolios pertenecientes a los Socios Comerciales de Serlefin. En términos de la normativa de Protección de Datos Personales, la Compañía actúa como Encargado del tratamiento y de las bases de datos personales de los titulares albergados en estas carteras.
- **Colaborador:** es el individuo que se obliga a prestar un servicio personal bajo vinculación laboral o prestación de servicios a una Empresa o a cualquiera de sus Sociedades Subordinadas.
- **Contraparte:** es cualquier persona natural o jurídica con la que la Empresa tenga vínculos comerciales, de negocios, contractuales o jurídicos de cualquier orden. Entre otros, son contrapartes los asociados, empleados, clientes, contratistas y proveedores de Productos de la Empresa.

- **Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato privado:** es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular. Los gustos o preferencias de las personas, por ejemplo, corresponden a un dato privado.
- **Dato público:** son considerados datos públicos, los 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 semiprivado:** son los datos que no tienen naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo al titular sino a cierto sector de la sociedad en general. Los datos financieros y crediticios de la actividad comercial o de servicios, son algunos ejemplos.
- **Datos sensibles:** son aquellos que afectan la intimidad del titular o

pueden dar lugar a que lo discriminen, es decir, aquellos que revelan su origen racial o étnico, su orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos, entre otros

- **Deudor:** para efectos de este documento, es aquella persona natural o jurídica, que tiene una deuda con un Socio Comercial de Serlefin o directamente con Serlefin (Carteras Propias).
- **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.
- **Oficial de Protección de Datos:** persona natural designada por la Compañía, responsable de vigilar el cumplimiento del Programa de Gestión Integral de Protección de Datos Personales, especialmente desde su estructuración, diseño y administración. Su principal objetivo es la medición y evaluación permanente.

- **PGIPDP:** Programa de Gestión Integral de Protección de Datos Personales.
- **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.
- **RNBD:** El Registro Nacional de Bases de Datos es el directorio público de las bases de datos sujetas a tratamiento que operan en el país, y será de libre consulta para los ciudadanos, de acuerdo con la normatividad que para tal efecto expida el Gobierno Nacional.
- **SIC:** Superintendencia de Industria y Comercio.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Transferencia de Datos Personales:** a transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión de Datos Personales:** tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.
- **Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

4. Principios Rectores

Serlefin, en el desarrollo de sus actividades, aplica los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012, con el fin de garantizar que el Tratamiento se realice de manera ética, segura y conforme a la normatividad vigente.

- **Legalidad:** el Tratamiento de Datos Personales es una actividad que la Empresa realiza en estricto cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Constitución, la Ley 1581 de 2012 y demás disposiciones aplicables.

- **Finalidad:** en la Compañía los Datos Personales son tratados para fines específicos, legítimos y relacionados directamente con la gestión de cobranza, administración de obligaciones financieras, cumplimiento de deberes legales y contractuales.
- **Libertad:** el Tratamiento de Datos Personales se realiza con autorización previa, expresa e informada del titular, salvo las excepciones legales. En los casos en que Serlefin actúe en calidad de Encargado del Tratamiento, este se realiza conforme a la autorización obtenida del Responsable.
- **Veracidad:** la información tratada por la Compañía deberá ser veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable, por tanto, se adoptan medidas razonables para mantener la información acorde a estas características.
- **Transparencia:** se garantiza el derecho de los titulares/deudores a obtener información sobre la existencia de sus datos personales y el uso que se les está dando.
- **Acceso y circulación restringida:** el acceso a los datos personales se limita a las personas autorizadas y a los fines definidos, evitando ser divulgados inadecuadamente.
- **Seguridad:** Serlefin implementa medidas técnicas y humanas para proteger la información personal contra accesos no autorizados, pérdidas, alteraciones o uso indebido de ella.
- **Confidencialidad:** todas las personas de la Empresa, o asociadas a ella, que intervienen en el Tratamiento de Datos Personales están obligadas a guardar reserva sobre la información, incluso después de finalizada la relación comercial o contractual.

5. Marco Normativo

El Tratamiento de Datos Personales realizado por Serlefin es regido por un marco legal y normativo, sin perjuicio de otras disposiciones que lo desarrollen, modifiquen o sustituyan. La normatividad aplicable se enlista a continuación:

- Constitución Política de Colombia, artículo 15, derecho fundamental al habeas data.
- Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan lineamientos generales para la Protección de Datos Personales.

- Decreto 1377 de 2013, reglamentario parcial de la Ley 1581 de 2012.
- Decreto 1074 de 2015, compila la reglamentación en materia de Protección de Datos Personales.
- Ley 1266 de 2008, sobre el régimen del Habeas Data financiero, en lo relacionado con información financiera, crediticia, comercial y de servicios.
- Circulares Externas, guías y lineamientos expedidos por la SIC.
- Otras normas que modifiquen, adicionen o complementen las anteriores.

El presente documento estará sujeto a modificaciones y actualizaciones periódicas, con el fin de alinearse con los cambios en el Marco Normativo.

6. Roles y Responsabilidades

La adecuada implementación de las disposiciones contenidas en la Política de Tratamiento de la Información en Serlefin es una responsabilidad compartida que requiere el compromiso de todos los colaboradores y áreas de la organización. A razón de esto, se establecen los siguientes roles y responsabilidades:

6.1. Junta Directiva

- Aprobar la Política de Tratamiento de la Información.
- Asegurar la asignación de recursos humanos, técnicos y financieros para la Protección de Datos Personales.
- Supervisar el cumplimiento de las obligaciones legales en Protección de Datos Personales.
- Exigir informes periódicos sobre incumplimientos a esta política e incidentes de seguridad en el tratamiento de datos personales.

6.2. Riesgos & Cumplimiento

Esta área, liderada por el Coordinador de Riesgos, es la encargada de supervisar la adecuada implementación del Programa de Gestión Integral de Protección de Datos Personales y la Protección de Datos Personales. Sus principales funciones son:

- Diseñar, actualizar e implementar el PGIPDP y las disposiciones contenidas en este documento.
- Liderar campañas de sensibilización a todos los procesos y subprocesos de la Compañía en materia de Protección de Datos Personales.

- Verificar el cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles internos en materia de Protección de Datos.
- Identificar, analizar y evaluar riesgos asociados al tratamiento de datos personales.
- Participar activamente en la gestión de incidentes.
- Realizar reportes a la SIC.
- Realizar el RNBD.

6.3. Todos los Colaboradores

- Cumplir con las disposiciones contenidas en la Política de Tratamiento de la Información.
- Tratar la información personal únicamente para los fines autorizados por el titular.
- Reportar oportunamente incidentes de datos personales.
- Asistir a las capacitaciones en materia en protección de datos personales.

7. Finalidad del Tratamiento de Datos Personales

En virtud de lo establecido en la Ley 1581 de 2012, demás normas concordantes y conforme a las autorizaciones impartidas por los titulares de la información, Serlefin, como Responsable y/o Encargado del Tratamiento de Datos, realizará la recolección, uso, almacenamiento, circulación y/o supresión de los datos y utilizará esta información únicamente para las finalidades previstas en la presente política.

La Compañía, en su compromiso legal y corporativo, garantizará que la información contenida en las bases de datos será integral, veraz, actualizada, verificable y comprensible y se manejará con las medidas físicas, tecnológicas, humanas y administrativas que procuren una adecuada reserva de información, atendiendo el principio de confidencialidad. De igual manera, velará por la Protección del Derecho de Habeas Data, con base en los principios de buena fe, legalidad y transparencia que tratan la Ley 1581 de 2012. Es pertinente resaltar, que para el Tratamiento de Datos que tengan naturaleza de públicos no se requerirá previa autorización por parte del titular. No obstante, la Empresa adoptará las medidas necesarias que garanticen el cumplimiento de los principios y obligaciones contempladas en la Ley previamente citada.

En este sentido, y en ejecución del desarrollo de las actividades de la Compañía, en especial la administración, gestión y cobro de portafolios de terceros o propios, Serlefin dará tratamiento en general para lo siguiente:

- Dar cumplimiento al ordenamiento jurídico nacional.
- Cumplir y hacer exigible las obligaciones contractuales y legales adquiridas o por adquirir con clientes, proveedores, colaboradores y/o titulares/deudores.
- Dar trámite y respuesta a las peticiones, quejas, consultas o reclamos realizados por las contrapartes.
- Proveer información en relación con nuestros productos, servicios u ofertas.
- Transferir o transmitir datos personales de los titulares a terceros en Colombia o en el exterior, con quien Serlefin tenga o suscriba acuerdos de transferencia o transmisión de datos, ajustados a la Ley.
- Elaborar estadísticas, encuestas y análisis de mercado.
- Realizar actualización de datos a través de los diferentes medios de contacto, conocidos o por conocer.
- Dar cumplimiento a las políticas de conocimiento de contrapartes.
- Evaluar la calidad de los servicios prestados.
- Reportar actividades e informes a órganos de control.
- Identificar y prevenir fraudes internos o externos a través de la captura de datos por medio de sistemas de video vigilancia o grabación.
- Administrar el recurso humano de la Compañía, conforme a los lineamientos legales de contratación, aplicables a todo el personal vinculado o que haya laborado para la organización, en cualquier momento.

Así las cosas, los datos personales que Serlefin recolecte, administre o conserve de acuerdo al grupo de interés tendrán las finalidades descritas a continuación:

7.1. De Colaboradores, Ex Colaboradores y Candidatos

- Realizar actividades relativas a la selección, contratación y evaluación de candidatos o colaboradores.
- Consulta en listas restrictivas/vinculantes, bases de datos o centrales de riesgo para tener un adecuado conocimiento de candidatos y colaboradores.
- Confirmar relaciones laborales e información académica.
- Realizar pruebas de conocimiento y/o psicotécnicas.
- Compartir información con terceros que desarrollen algún proceso contratado por Serlefin para el cumplimiento de sus obligaciones laborales.

- Tratar datos de salud por parte del área de Seguridad y Salud en el Trabajo o la persona que realice tales funciones para prevenir, monitorear y gestionar la ocurrencia de accidentes o enfermedades de origen laboral.
- Capturar datos para la vigilancia, cuidado y seguridad de las personas y los bienes e instalaciones de la Compañía, a través de la captura de imágenes por medio de circuito cerrado de televisión, pudiendo utilizar esta información para eventuales procesos laborales y/o administrativos tales como: investigación para fraudes, prevención de los mismos o procesos disciplinarios.
- Comunicar actividades de bienestar otorgadas por la Empresa.
- Conservar información para fines estadísticos.

Cabe precisar que únicamente se realizará tratamiento de datos sensibles en los casos que se requiere dentro de los procesos de gestión de personal y recurso humano, particularmente los relativos a la salud y la biometría de los colaboradores. Razón por la cual, Serlefin se asegurará de contar con las autorizaciones correspondientes, previo a haber informado al titular: (i) que no está obligado a autorizar el tratamiento de datos sensibles, (ii) que es facultativo responder a preguntas que versen sobre datos sensibles, (iii) cuales datos son considerados sensibles y son objeto de tratamiento, y (iv) el tratamiento y las finalidades de este.

7.2. De Proveedores

- Realizar actividades relativas a la selección, contratación y evaluación de Proveedores.
- Consulta en listas restrictivas/vinculantes, bases de datos para tener un adecuado conocimiento del proveedor.
- Verificar la idoneidad financiera, jurídica y el comportamiento comercial del proveedor.
- Realizar trámites internos y el cumplimiento de obligaciones contables, tributarias o de ley.
- Gestionar presupuesto, emisión de certificados de ingresos y retenciones, facturas y relaciones de pagos.
- Mantener un archivo que permita tener disponible la información correspondiente a cada contrato y proveedor.
- Expedir certificaciones contractuales solicitadas por los proveedores.

7.3. De Clientes

- Realizar actividades relativas a la vinculación de clientes.

- Consulta en listas restrictivas/vinculantes, bases de datos para tener un adecuado conocimiento del cliente.
- Verificar la idoneidad financiera, jurídica y el comportamiento comercial del cliente.
- Realizar trámites internos y el cumplimiento de obligaciones contables, tributarias o de ley.
- Evaluar, mantener, mejorar y profundizar la relación contractual, incluyendo el ofrecimiento de nuevos negocios, relacionados con los servicios contratados.
- Efectuar cobro de obligaciones pecuniarias a su favor.
- Mantener un archivo que permita tener disponible la información correspondiente a cada contrato y cliente.
- Reporte ante centrales de riesgo a los clientes que no cumplan con sus obligaciones.

7.4. Titulares/deudores de Carteras Propias

- Realizar análisis financieros dirigidos a adquirir carteras vencidas.
- Efectuar la evaluación de la solvencia del deudor, su comportamiento de pago, el cobro de las cuotas, tasas y cargos correspondientes, tanto de manera prejudicial como judicial, si hubiere lugar a ello.
- Consulta en listas restrictivas/vinculantes, bases de datos, estudios de riesgo por diferentes fuentes públicas o privadas, para tener un adecuado conocimiento del deudor.
- Contactar a los deudores por cualquier medio físico, telefónico, correo electrónico, mensaje de texto, vía Whatsapp, o a través de cualquier medio conocido o por conocer, con el fin de realizar gestión de cobranza en etapa prejudicial o judicial.
- Realizar actualización de datos, a través de diferentes actividades como: consulta en bases de datos públicas, directamente del titular de la información o por referencia de terceros.
- Consultar y recolectar los datos que se encuentren disponibles en los Operadores de Información Financiera.
- Desarrollar e implementar herramientas de prevención de fraudes.
- Realizar reporte de las obligaciones a las centrales de riesgo crediticio.

7.5. Titulares/deudores de Carteras Tercerizadas

Serlefin, en el desarrollo de su objeto social, actúa como proveedor de terceras personas naturales y/o jurídicas, pertenecientes a los sectores público, financiero, solidario, real, entre otros, en calidad de Encargado del Tratamiento, partiendo de la buena fe de que los terceros con los cuales mantiene relaciones comerciales y/o contractuales cuentan con las autorizaciones necesarias del Titular de los

datos al momento de la transmisión de la información (a nivel contractual, el cliente deberá garantizar que cuentan con las autorizaciones correspondientes de sus titulares/deudores). El Tratamiento de Datos Personales efectuado por la Compañía se realizará conforme a las instrucciones impartidas por el Responsable del tratamiento y las autorizaciones otorgadas por los Titulares de la información a sus entidades clientes, quienes declaran que cuentan con todos los requisitos legales en materia de Tratamiento y Protección de Datos Personales.

Con base en esto, en calidad de Encargado del Tratamiento de Datos Personales, Serlefin:

- No realizará uso de la información para finalidades distintas a las impartidas por el Responsable.
- Podrá desarrollar de actividades como prestador de servicios tercerizados, relacionados con servicio al cliente o administración y cobranza de carteras vencidas.
- Contactará a los deudores por cualquier medio físico, telefónico, correo electrónico, mensaje de texto, vía Whatsapp, o a través de cualquier medio conocido o por conocer, con el fin de realizar gestión de cobranza en etapa prejudicial o judicial.
- Realizará actualización de datos con previa autorización de la entidad (cliente), a través de diferentes actividades como: consulta en bases de datos públicas, los suministrados con la información que se encuentre disponible en los Operadores de Información Financiera, directamente del titular de la información o por referencia de terceros.
- Dará cumplimiento a las directrices suministradas por las entidades (clientes) al actuar como Encargado del tratamiento de datos.

8. Deberes en el Tratamiento de Datos Personales

8.1. Como Responsable

La Compañía, como Responsable del Tratamiento de Datos Personales y en cumplimiento a las disposiciones previstas en la Ley y demás normas, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- Garantizar a través de los canales de atención, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones establecidas por la Ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular. Cuando esta sea obtenida por escrito, de manera telefónica, a través de la página web, por medio de correo electrónico o vía Whatsapp.

- Serlefin, conservará los datos bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir; adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- La Empresa, informará acerca del uso y la finalidad de la recolección de datos personales, la cual será puesta a disposición del titular a través de la autorización y el aviso de privacidad de datos. De modo tal, que el titular siempre conocerá el tipo de tratamiento que se le dará a sus datos y la manera de poder manifestar su voluntad en relación con el alcance del tratamiento.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- Registrar cuando haya lugar las leyendas de “Reclamo en trámite” y de “información en discusión judicial”.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimiento que garantice el adecuado cumplimiento de la Ley.
- Cuando se presenten incidentes a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares, se informará a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

8.2. Como Encargado

Serlefin, como Encargado del Tratamiento de Datos Personales y en cumplimiento a las disposiciones previstas en la Ley y demás normas, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- Garantizar a través de los canales de atención, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- Conservar los datos bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir; adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Mantener canales eficientes que permitan que las actualizaciones de la información realizadas por el responsable se reciban y tramiten en el término de cinco (5) días hábiles previsto en la Ley.
- Cuando exista información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio, se impartirán las instrucciones correspondientes con el fin de que ésta no sea circulada.

- Informar en todo momento al Responsable del tratamiento de los datos, las novedades respecto de los datos.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente política.
- Registrar cuando haya lugar las leyendas de “Reclamo en trámite” y de “información en discusión judicial”.
- Se permitirá el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por la Ley para ello. Para estos efectos se atenderán los requisitos que deben cumplir las Autoridades Judiciales y Administrativas que soliciten este tipo de información, los cuales estarán referidos a la identificación clara de las funciones en virtud de las cuales se efectúa el requerimiento y el número asignado a la investigación que se adelanta; así como se establecerán de manera clara los requisitos que deben cumplir los titulares, apoderados o causahabientes, en particular la manera de acreditar su calidad y los soportes que se requieran.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimiento que garantice el adecuado cumplimiento de la Ley.
- Verificar que el Responsable del tratamiento tiene la autorización para el tratamiento de datos personales del Titular.
- Cuando se presenten incidentes a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares, se informará a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)

9. Titulares

9.1. Derechos

Conforme a lo establecido en el Art. 8 de la Ley 1581 de 2012, los Titulares de los datos personales tendrán derecho a:

- Conocer, actualizar, rectificar los datos. Este derecho lo podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento este expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

- Solicitar prueba de la autorización otorgada a Serlefin, o cualquier otra que suscriba el titular de los datos personales para el efecto, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento de datos de conformidad con la Ley.
- Ser informado por la Compañía como Responsable y/o Encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que se le ha dado a los datos.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a la Ley General y sus decretos reglamentarios.
- 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. Es de aclarar, que la revocatoria procederá siempre y cuando no exista la obligación legal o contractual de conservar el dato personal.
- Acceder en forma gratuita a los Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento

9.2. Autorización

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley, para el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. De este modo, se entiende que la autorización otorgada por el titular cumple con estos requisitos cuando se manifiesta por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas. Sin embargo, no será necesaria la autorización del titular cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Serlefin, cuando se encuentre frente a alguna de estas situaciones lo dejará claramente revelado y en todo caso cumplirá con las demás disposiciones contenidas en la norma. Los textos de las autorizaciones a ser puestas a disposición de los titulares de los datos, serán claras y expresas y en su contenido incluirán los aspectos señalados por la Ley tales como:

- El tipo de tratamiento y la finalidad o finalidades perseguidas con este.

- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de niños, niñas y adolescentes.
- Los derechos que le asisten al titular.
- La identificación, dirección física o electrónica a la que podrá dirigirse el titular de los datos.

En consecuencia, Serlefin como Responsable y/o Encargado del Tratamiento deberá conservar prueba de la autorización y esta podrá constar en documento físico, electrónico, mensaje de datos, grabación de voz o video, o en cualquier otro medio que permita garantizar su consulta, y cuando el titular o autoridad competente lo solicite entregarle copia de esta.

9.3. Aviso de Privacidad

A través del aviso de privacidad se comunica al titular la información relacionada con la existencia de las políticas de tratamiento de información de Serlefin y que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales. El aviso de privacidad deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- La identidad, domicilio y datos de contacto del responsable/encargado del tratamiento.
- El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- Los derechos del titular.
- Los mecanismos generales dispuestos por el responsable/encargado para que el titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella. En todos los casos, debe informar al titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.
- El carácter facultativo de la respuesta relativa a preguntas sobre datos sensibles.

10. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

10.1. Área Responsable

Serlefin ha contemplado que el área de Riesgos & Cumplimiento sea el área encargada de la recepción de PQRS a través de sus canales establecidos. En cuanto a la gestión, respuesta y escalamiento de consultas, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, será responsabilidad del área operativa y/o del área jurídica.

10.2. Consultas

De acuerdo con lo expuesto en la Ley 1581 de 2012, en el Art. 14, la Compañía garantizará a los titulares de los datos personales, a sus causahabientes o personas autorizadas, el derecho a consultar la información personal que repose en las bases de datos de la compañía.

Cabe señalar que cualquier persona que desee ejercer su derecho a consultar deberá demostrar su calidad de titular, causahabiente o apoderado acreditando con ello, que se cuenta con la legitimidad legal para proceder con la solicitud; lo anterior se requerirá en virtud del deber que tiene Serlefin de velar por la Protección del Derecho de Habeas Data.

Una vez recibida la solicitud de consulta y una vez revisado que el solicitante cumple con su calidad, la Empresa tendrá un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo para atender la consulta. No obstante, en caso de imposibilidad de atender la consulta en este término, se informará antes de cumplido el vencimiento los motivos de demora y señalará la fecha en la que se dará respuesta, la cual en ningún caso podrá superar cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

10.3. Reclamos

En desarrollo del Art. 15 de la Ley 1581 de 2012, los titulares o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por Serlefin debe ser sujeta de corrección, actualización o supresión, o si advierten un incumplimiento de la Compañía como Responsable y/o Encargado de los datos, podrán presentar un reclamo ante la compañía en los siguientes términos:

- La reclamación debe estar formulada hacia Serlefin, acompañada del documento de identificación del titular, la descripción explícita de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección física o electrónica donde desea recibir la respuesta, y los documentos que respalden la petición.
- Si este resultara incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá como desistido el reclamo.

- Cuando Serlefin no sea el competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado. En caso de desconocer la persona a quien se debe dar traslado, se informará de inmediato al titular o solicitante con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- Una vez recibido el reclamo completo, se debe incluir en la base de datos correspondiente la leyenda "Reclamo en trámite" y el motivo del mismo, esto en un término máximo de dos (2) días hábiles; esta leyenda se mantendrá hasta que el reclamo sea resuelto.
- 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. En caso que no fuere posible atender el reclamo en este término, se informará al interesado los motivos de la demora y se señalará la fecha en que se atenderá el reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

10.4. Canales de Recepción

Con el fin de que los Titulares de Datos Personales puedan ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos, o revocar la autorización, Serlefin ha dispuesto los siguientes canales de atención:

- Presencial: Calle 32A #19-13
- Teléfono: (+57) 323-599-65-77.
- Correo electrónico: proteccion.datos@serlefin.com
- Página web: <https://web.serlefin.com/#contacto>

Es importante resaltar que para el caso en el que el titular, causahabiente o apoderado desee formular una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), deberá agotar en primer lugar el trámite de consulta o reclamo en nuestra compañía.

11. Transferencia y Transmisión de Datos Personales

En cumplimiento de los intereses de Serlefin, y atendiendo a la naturaleza de las relaciones permanentes u ocasionales que cualquier persona titular de datos personales pueda tener con la Compañía, podrá realizar transferencia y transmisión, incluso internacional, de la totalidad de los datos personales, siempre y cuando se cumplan los requerimientos legales aplicables; y, en consecuencia, los titulares, con la aceptación de la presente política, autorizan expresamente la

transferencia y transmisión, incluso a nivel internacional, de los datos personales. Los datos serán transferidos para todas las relaciones que puedan establecerse con la Empresa.

Para la transferencia internacional de datos personales de los titulares, Serlefin tomará las medidas necesarias para que los terceros conozcan y se comprometan a observar la presente política, bajo el entendido de que la información personal que reciban únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados con la Compañía y solamente mientras esta dure, y no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente. Para la transferencia internacional de datos personales se observará lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012.

Por otro lado, las transmisiones internacionales de datos personales que efectúe Serlefin no requerirán ser informadas al titular ni contar con su consentimiento cuando medie un contrato de transmisión de datos personales conforme al artículo 25 del Decreto 1377 de 2013.

La Compañía también podrá intercambiar información personal con autoridades gubernamentales o públicas de otro tipo (incluidas, entre otras, autoridades judiciales o administrativas, autoridades fiscales y organismos de investigación penal, civil, administrativa, disciplinaria y fiscal), y terceros participantes en procedimientos legales civiles y sus contadores, auditores, abogados y otros asesores y representantes, porque es requerido para las siguientes situaciones:

- Cumplir con las leyes vigentes, incluidas las leyes distintas a las de su país de residencia.
- Cumplir con procesos jurídicos.
- Responder a las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno, y para responder a las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno distinto a las de su país de residencia.
- Hacer cumplir nuestros términos y condiciones.
- Proteger nuestras operaciones.
- Proteger nuestros derechos, privacidad, seguridad o propiedad, los suyos o los de terceros.
- Obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños y perjuicios que nos puedan afectar.

12. Registro Nacional de Bases de Datos

La Compañía, en los eventos contemplados en la ley y en sus estatutos y reglamentos internos, se reserva la facultad de mantener y catalogar determinada información que repose en sus bases o

bancos de datos como confidencial, de acuerdo con las normas vigentes, sus estatutos y reglamentos.

Serlefin, de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación que para tal fin expida el Gobierno Nacional, a realizar el registro de sus bases de datos ante el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), que será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

13. Consideraciones Generales

13.1. Vigencia

La presente Política para el Tratamiento y Protección de Datos Personales rige a partir del 07 de junio de 2024.

Las bases de datos de Serlefin tendrán el periodo de vigencia que corresponda a la finalidad para la cual se autorizó su tratamiento y de las normas especiales que regulen la materia, así como aquellas normas que establezcan el ejercicio de las funciones legales asignadas a la Compañía. Una vez se cumpla este tiempo y siempre y cuando no exista deber legal o contractual de conservar la información, los datos serán eliminados de las bases de datos de la Compañía.

13.2. Modificaciones

Serlefin se reserva el derecho de modificar la presente política de privacidad en cualquier momento. Para el efecto, realizará la publicación de un aviso en la página de internet www.serlefin.com con diez (10) días hábiles de antelación a su entrada en vigencia. En dicho aviso se indicará la fecha a partir de la cual regirá la nueva política. Cuando el cambio se refiera a las finalidades del tratamiento, se solicitará de los titulares una nueva autorización para aplicar las mismas.

14. Documentación y Sanciones

Todos los documentos, registros, soportes y evidencias que se generen como resultado de la implementación, seguimiento y mejora de lo consignado en este documento se conservan de manera organizada, actualizada, completa, y disponible por el tiempo que establezcan las normas aplicables o por un periodo mínimo de diez (10) años.

El incumplimiento de las disposiciones aquí contenidas por parte de los responsables, podrá dar lugar a la imposición de sanciones disciplinarias, contractuales o legales, según corresponda, sin perjuicio de las acciones civiles, administrativas o penales que haya lugar. En el caso de los

colaboradores, las faltas se sancionarán conforme al reglamento interno de trabajo de Serlefin y demás normativas vigentes.

15. Canales de Comunicación

Serlefin, al ser sujeto obligado de la implementación de lo consignado en este documento, prioriza la protección de sus colaboradores, clientes, proveedores, asociados y en especial su buen nombre y principios éticos. En consecuencia de esto, cualquier persona que tenga información o conozca casos en los que se ve afectado el cumplimiento de lo estipulado en este documento, puede informar al área de Riesgos & Cumplimiento a través de los correos gestion.riesgos@serlefin.com o [protección.datos@serlefin.com](mailto:proteccion.datos@serlefin.com).

16. Disposiciones Finales

Este documento entra en vigencia a partir de su aprobación y permanecerá vigente hasta que sea modificada, actualizada o derogada por la Junta Directiva o por quien tenga la competencia para ello.

Los lineamientos y criterios aquí consignados son de obligatorio cumplimiento por todos los colaboradores, áreas, unidades de negocio y/o directivos que tengan responsabilidad en las directrices, lineamientos o disposiciones aquí contenidas.

Cualquier situación no prevista en este documento será resuelta por el área de Riesgos & Cumplimiento o por quien tenga la competencia, conforme al marco normativo vigente y a los principios rectores de la Compañía.