

## **POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE DATOS PERSONALES SUPERPAY S.A.S NIT 901.708.294-7**

### **1. FUNDAMENTO LEGAL.**

La política de tratamiento de la información personal se desarrolla en cumplimiento de los artículos 15 y 20 de la Constitución Política De Colombia; El contenido de la Ley Estatutaria 1581 de 2012; De la ley estatutaria 1266 de 2008, a través de las cuales se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países; y de los decretos reglamentarios de las leyes mencionadas.

#### **1.1 Alcance**

La presente política aplica para el Tratamiento de los datos personales contenidos en las bases de datos de las que **SUPERPAY S.A.S**, en adelante **SUPERPAY**, actúa en calidad de responsable o encargado de Tratamiento, respetando los criterios establecidos en las leyes mencionadas para realizar operaciones sobre los mismos y en atención a ellas, fijar las responsabilidades de **SUPERPAY** y de sus empleados en el manejo y tratamiento de los datos personales que reposen en sus bases de datos y archivos.

#### **1.2. Normas Aplicables**

- Constitución Política de Colombia.
- Ley estatutaria 1581 de 2012.
- Ley estatutaria 1266 de 2008.
- Ley 1273 de 2009
- Decreto 1377 de 2013
- Decreto 886 de 2014
- Decreto 1074 de 2015
- Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercial.

### **2. DEFINICIONES.**

Las siguientes definiciones se encuentran establecidas en la normatividad aplicable a la presente política y aplican para el extensivo de la misma.

**2.1. Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

**2.2. Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

**2.3. Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

**2.4. Dato Público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o del servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

**2.5. Dato Semiprivado:** Es aquel que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como son: Bases de datos que contengan Información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

**2.6. Dato Privado:** Es un dato personal que por su naturaleza íntima o reservada solo interesa a su titular y para su tratamiento requiere de su autorización previa, informada y expresa. Bases de datos que contengan datos como números telefónicos y correos electrónicos personales; datos laborales, sobre infracciones administrativas o penales, administrados por administraciones tributarias, entidades financieras y entidades gestoras y servicios comunes de la Seguridad Social, bases de datos sobre solvencia patrimonial o de crédito, bases de datos con información suficiente para evaluar la personalidad del titular, bases de datos de los responsables de operadores que presten servicios de comunicación electrónica.

**2.7. Dato Sensible:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

**2.8. 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.

**2.9. 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.

**2.10. Responsable de Administrar las Bases de Datos:** Colaborador encargado de controlar y coordinar la adecuada aplicación de las políticas del tratamiento de los datos una vez almacenados en una base de datos específica; así como de poner en práctica las directrices que dicte el responsable del tratamiento y el Oficial de Protección de datos.

**2.11. Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

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

**2.13. Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

**2.14. Transferencia:** La 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.

**2.15. 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 determinado por el encargado por cuenta del responsable.

### **3. PRINCIPIOS DE LA PROTECCIÓN DE DATOS.**

Los siguientes principios para el tratamiento de datos personales están contenidos en las leyes estatutarias que sirven de fundamento legal para la presente política, los cuales han de aplicarse por **SUPERPAY** en el desarrollo de todas las operaciones que realice sobre los datos de los titulares de la información:

**3.1. Principio de Legalidad:** El tratamiento de los datos es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, la ley 1266 de 2008, y en las demás disposiciones que la desarrollen.

**3.2. 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.

**3.3. Principio de Libertad:** El tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que revele el consentimiento. El tratamiento de los datos requiere la autorización previa e informada del Titular por cualquier medio que permita ser consultado con posterioridad.

**3.4. 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.

**3.5. Principio de Transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del tratamiento o del Encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan. En el momento de solicitar la autorización al titular, el responsable del tratamiento deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente, conservando prueba del cumplimiento de este deber:

- El tratamiento al cual será sometidos sus datos y la finalidad del mismo.
- El carácter facultativo de la respuesta del Titular a las preguntas que le sean hechas cuando éstas traten sobre datos sensibles o sobre datos de niños, niñas o adolescentes.
- Los derechos que le asisten como Titular.
- La identificación, dirección física, correo electrónico y teléfono del responsable del tratamiento.

**3.6. Principio de acceso y circulación Restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y la ley 1266 de 2008 y la Constitución. En este sentido, el tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet y otros medios de divulgación o

comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la Ley.

**3.7. Principio de Seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el Responsable del tratamiento o Encargado del tratamiento se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. El responsable del tratamiento tiene la responsabilidad de implementar las medidas de seguridad correspondientes y de ponerlas en conocimiento de todo el personal que tenga acceso, directo o indirecto, a los datos. Los usuarios que accedan a los sistemas de información del responsable del tratamiento deben conocer y cumplir con las normas y medidas de seguridad que correspondan a sus funciones. Estas normas y medidas de seguridad se recogen en las Políticas Internas de Seguridad, de obligatorio cumplimiento para todo usuario y personal de la empresa. Cualquier modificación de las normas y medidas en materia de seguridad de datos personales por parte del responsable del tratamiento ha de ser puesta en conocimiento de los usuarios.

**3.8. Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de 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 solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley 1581 de 2012 y la ley 1266 de 2008 en los términos de la misma.

**3.9 Principio de temporalidad de la información.** La información del titular no podrá ser suministrada a usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad del banco de datos de la compañía.

**3.10 Principio de interpretación integral de derechos constitucionales.** La ley se interpretará en el sentido de que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables;

#### **4. AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS.**

Para efecto de poder realizar sus operaciones, **SUPERPAY** de conformidad con la normatividad aplicable, deberá solicitar autorización por parte del titular para poder tratar sus datos, dicha autorización tiene que cumplir con los presupuestos fijados en la ley, estos son que la autorización debe previa al tratamiento de los datos, expresa e informada, por cuanto **SUPERPAY** debe poner de presente al titular la(s) finalidad(es) de dicho tratamiento.

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.

## 5. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

El responsable del tratamiento de las bases de datos objeto de la presente política es **SUPERPAY S.A.S.**, sociedad identificada con Nit. **901.708.294-7**, cuyos datos de contacto son los siguientes:

|                     |   |                                                                                          |
|---------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RAZÓN SOCIAL</b> |   | <b>SuperPay S.A.S</b>                                                                    |
| DIRECCIÓN           | Y | Calle 22 N #6AN-24 edificio Santa Mónica Central oficina 409                             |
| CIUDAD              |   | Cali, Colombia.                                                                          |
| SITIO WEB           |   | <a href="http://www.superpay.com.co">www.superpay.com.co</a>                             |
| CORREO ELECTRÓNICO  |   | <a href="mailto:servicioalcliente@superpay.com.co">servicioalcliente@superpay.com.co</a> |

## 6. DEBERES DE SUPERPAY EN SU CONDICIÓN DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Según el artículo 17 de la ley 1581 de 2012, SUPERPAY deberá cumplir con:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- Actualizar la información, comunicando 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;
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley;

- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley;
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- l) 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;
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- n) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **7. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO**

De conformidad con el artículo 18 de la ley 1581 de 2012 los Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley mencionada y en otras que rijan su actividad:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley en cuestión;
- d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley;
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
- g) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley;

- h) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- k) 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;
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Parágrafo. En el evento en que concurran las calidades de Responsable del Tratamiento y Encargado del Tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.

## **8. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LAS BASES DE DATOS.**

**SUPERPAY**, en el desarrollo de su actividad empresarial, lleva a cabo el tratamiento de datos personales relativos a personas naturales que están contenidos y son tratados en bases de datos destinadas a finalidades legítimas, cumpliendo con la Constitución y la Ley, entre las que se encuentran las siguientes:

- A)** Verificar la veracidad de los datos aportados por los titulares de la información.
- B)** Usar los datos suministrados por los usuarios o los clientes para el desarrollo de los servicios ofrecidos por el responsable, entendiendo por datos aquellos que los usuarios o los clientes suministre en el marco de la relación que llegará a existir o que haya con SUPERPAY.
- C)** Realizar análisis estadísticos, comerciales, estratégicos, financieros con diversos fines legítimos, con el fin de realizar actividades de mercadeo, publicidad y prospección comercial para el desarrollo de las actividades que se encuentran descritas en el objeto social de SUPERPAY.
- D)** Utilizar la información basada en la relación que haya entre los titulares y SUPERPAY, para desarrollar actividades basadas en los datos recolectados en pro de mantener, medir o mejorar la relación comercial o contractual con sus clientes o comercios.
- E)** Compartir información con terceros aliados, ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, así como con las empresas pertenecientes al grupo empresarial del cual hace parte el responsable del tratamiento y las que llegaren hacer parte del mismo, esto para el desarrollo de las actividades contenidas en el objeto social de SUPERPAY.
- F)** Tratar la información de los titulares para adelantar actividades encaminadas a gestionar los diversos riesgos y su materialización en el marco del desarrollo de su objeto social, esto para aumentar sus estándares de

seguridad al respecto, a modo enunciativo se mencionan algunas de estas actividades, la detención y prevención de fraudes, ataques a la seguridad de la compañía, prevenir problemas técnicos o proteger los derechos de otros como lo requieran los términos y condiciones o la ley; en virtud de lo anterior, el responsable del tratamiento de datos personales podrá comunicarse con los usuarios para confirmar la autenticidad de la(s) operación(es) y autorización de la(s) misma(s), estas comunicaciones podrán ser grabadas y monitoreadas para verificar el cumplimiento de los estándares de seguridad y verificar la autenticidad de tu aceptación.

**G)** Consultar en las centrales de riesgo, información financiera y crediticia o de cualquier entidad encargada del manejo de datos comerciales, datos personales, económicos o información sobre relaciones comerciales con terceros con fines de evaluar la posibilidad de ofrecer productos y/o servicios o con el fin de verificar información, conforme a lo establecido en la Ley 1266 de 2008 y la Ley 2157 de 2021.

**I)** Reportar a las centrales de riesgo, información financiera y crediticia que operan en Colombia, el nacimiento, modificación, extinción y cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones contraídas con el responsable o terceros aliados, conforme a lo establecido en la Ley 1266 de 2008 y la Ley 2157 de 2021.

## 9. DERECHOS DE LOS TITULARES.

Los titulares de la información susceptible de tratamiento por parte de **SUPERPAY**, tendrán los siguientes derechos:

**9.1. Derecho de acceso o consulta:** Se trata del derecho del Titular a ser informado por el responsable del tratamiento, previa solicitud, respecto al origen, uso y finalidad que les han dado a sus datos personales.

**9.2. Derechos de quejas y reclamos:** Los titulares de la información o quien esté facultado para hacerlo, tendrán el derecho de presentar reclamos, lo cuales, de conformidad con lo planteado en la ley, podrán ser de cualquiera de las categorías que se mencionan a continuación:

- **Reclamo de corrección:** Son aquellos reclamos presentados por parte del titular o quien este facultado para hacerlo para que se actualicen, rectifiquen o modifiquen aquellos datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error.

- **Reclamo de supresión:** Son los reclamos presentados por el titular de la información o quien este facultado para que se supriman los datos que resulten inadecuados, excesivos, que su tratamiento se encuentre expresamente prohibido, que no hayan sido autorizados para su tratamiento o que no respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

- **Reclamo de revocación:** El titular de la información podrá presentar reclamo de revocación de la autorización para dejar sin efecto la autorización previamente prestada para el tratamiento de sus datos personales.

● **Reclamo de infracción:** los titulares de la información o las personas facultadas al respecto podrán presentar reclamos ante el responsable o el encargado del tratamiento para que se subsane el incumplimiento de las disposiciones en materia de Protección de Datos.

**9.3. Derecho a solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento:** Los titulares de la información y las personas autorizadas para el efecto podrán solicitar prueba de la autorización dada por ellos al responsable del tratamiento de datos personales, quien deberá suministrarla en los términos dispuestos en la normatividad aplicable al tratamiento de datos personales, salvo cuando expresamente se exceptúe la autorización como requisito para el tratamiento de los datos de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

**9.4. Derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio reclamos o quejas por infracciones:** El Titular o la persona autorizada para ello, cuando hubiere agotado el trámite ordinario de petición ante el responsable o encargado del tratamiento sin recibir de la misma respuesta de fondo a su petición, podrá elevar reclamo o queja ante la SIC – Superintendencia de Industria y Comercio.

Para el ejercicio de los derechos de los titulares de la información frente al responsable o encargado del tratamiento de sus datos, la ley dispone que dichos derechos podrán ser ejercidos por:

1. Por el Titular de la información.
2. Por sus causahabientes.
3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
4. Por estipulación a favor de otro y para otro.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

## **10. TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES.**

**SUPERPAY** podrá de conformidad con la normatividad aplicable al tratamiento de datos personales, tratar información de naturaleza pública de niños, niñas y adolescentes siempre y cuando cumpla con las siguientes condiciones establecidas en la ley:

1. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
2. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, **SUPERPAY** solicitará al representante legal del niño, niña o adolescente la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto. El responsable y Encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos.

## 11. ATENCIÓN A LOS TITULARES DE DATOS.

La atención de peticiones, consultas, reclamos o quejas de los titulares de la información o de las personas facultadas para el efecto, ante **SUPERPAY** serán recibidas y atendidas a través de los siguientes canales:

[servicioalcliente@superpay.com.co](mailto:servicioalcliente@superpay.com.co)

[www.superpay.com.co](http://www.superpay.com.co)

## 12. PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL TITULAR.

### 12.1. Derecho de acceso o consulta

Conforme a lo establecido en el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013, el Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales en dos casos:

1. Al menos una vez cada mes calendario.
2. Cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Este derecho el titular puede ejercerlo ante los canales ya dispuestos en la presente política indicando en el asunto o descripción “ejercicio del derecho de acceso o consulta”.

La solicitud deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del Titular.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así como del documento que acredita tal representación.
- Petición en que se concreta la solicitud de acceso o consulta.
- Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos que sirven de soporte de la petición formulada, cuando corresponda.

Una vez recibida la solicitud, **SUPERPAY** resolverá la petición de consulta en un plazo 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 informará al interesado, 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 término.

### 12.2. Derechos de quejas y reclamos

El Titular de los datos puede ejercer su derecho de quejas y reclamos de sus datos utilizando los canales dispuestos en la presente política indicando en el asunto o descripción “Ejercicio del derecho de quejas o reclamos”.

La solicitud deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del Titular.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así como del documento que acredita tal representación.
- Petición en que se concreta la solicitud de acceso o consulta.
- Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos que sirven de soporte de la petición formulada, cuando corresponda.

Si el reclamo resulta 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 que ha desistido del reclamo.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

**SUPERPAY** resolverá la petición de consulta en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender al reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

En cuanto peticiones, consultas y reclamos, en virtud de los principios de la ley 1266 de 2008 y 1581 de 2012, las mismas serán resueltas por **SUPERPAY** de fondo, la respuesta deberá ser clara, precisa y congruente con lo solicitado, y tendrán que ser contestadas en el tiempo oportuno mencionado anteriormente.

### **13. MEDIDAS DE SEGURIDAD.**

**SUPERPAY**, con el fin de cumplir con el principio de seguridad consagrado en las leyes estatutarias que rigen la materia ha implementado medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad a los registros previniendo su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

### **14. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS.**

En el desarrollo de las actividades contentivas del objeto social de **SUPERPAY** en lo relacionado con tratamiento de datos personales, se han identificado diversos riesgos, los cuales han sido y serán gestionados y mitigados a través de la infraestructura dispuesta por la Compañía.

Cuando se tenga indicios o certeza sobre potenciales incidentes o incidentes materializados que tengan impacto en la debida prestación del servicio o atenten contra la información de los titulares, se tratarán de conformidad con lo definido en materia de Seguridad de la Información.

## **15. SUMINISTRO DE DATOS PERSONALES A LAS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS O JUDICIALES.**

En atención de lo dispuesto en las leyes estatutarias 1581 de 2012 y 1266 de 2008 con respecto a los casos en los cuales no es necesaria la autorización del titular para efectuar operaciones sobre datos de su propiedad o el suministro de los mismos, se estipula que de acuerdo a solicitudes de información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial no se requerirá la autorización del titular para dicho suministro, en consonancia con ello **SUPERPAY** debe verificar la legalidad de la petición y la conducencia de la solicitud de información con la finalidad de la misma, cabe aclarar que el tratamiento de la información entregada, aun cuando no se requiere autorización del titular para su suministro, está sujeto a las disposiciones de las leyes estatutarias mencionadas al principio de este apartado.

## **16. TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS PAÍSES.**

**SUPERPAY**, de conformidad con lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, no podrá transferir información de los titulares de la misma a terceros países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos, para validar los niveles de protección de datos se deberá atender a los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio al respecto, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los estándares establecidos en la ley mencionada; la prohibición mencionada no regirá cuando se trate de:

- Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.
- Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública.
- Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.
- Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
- Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el responsable del tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular.
- Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial. Se debe tener en cuenta que, en los casos no contemplados como excepción, corresponderá a la Superintendencia de Industria y Comercio proferir la declaración de conformidad relativa a la transferencia internacional de datos personales.

En los casos no contemplados como excepción, corresponderá a la Superintendencia de Industria y Comercio, proferir la declaración de conformidad relativa a la transferencia internacional de datos personales.

## 17. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS (RNBD).

**SUPERPAY** deberá inscribir sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos dentro del año siguiente a la fecha en que la Superintendencia de Industria y Comercio habilite dicho registro, de acuerdo con las instrucciones que para el efecto imparta esa entidad. Las bases de Datos que se creen con posterioridad a ese plazo deberán inscribirse dentro de los dos (2) meses siguientes, contados a partir de su creación.

## 18. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES.

**SUPERPAY** ha dispuesto, en atención a los riesgos que representa su actividad de acuerdo con la información de los titulares que trate, una infraestructura de seguridad que permite proteger y preservar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información y datos personales, en aras de cumplir con el marco normativo en Protección de Datos Personales, asimismo **SUPERPAY** garantiza que todas las operaciones a realizar sobre información de los titulares se sujetaran a los estándares de seguridad preceptuados en la ley.

En caso de ser necesario suministrar información a un tercero por la existencia de un vínculo contractual, suscribimos contrato de transmisión para garantizar la reserva y confidencialidad de la información, así como, el cumplimiento de la presente Política del tratamiento de los datos, de las políticas y manuales de seguridad de la información establecidos en **SUPERPAY**.

## 19. COOKIES.

**SUPERPAY** en su sitio web utiliza cookies o web bugs para facilitar al usuario el acceso a la página web, con lo cual la utilización de las mismas no tiene por finalidad obtener datos personales del usuario. El uso de cookies de sesión, no memorizadas de forma permanente en el equipo del usuario y que desaparecen cuando cierra el navegador, únicamente se limitan a recoger información técnica para identificar la sesión con la finalidad de facilitar el acceso seguro y eficiente de la página web, con el fin de darle mejor servicio en la página.

Las cookies del sitio web de **SUPERPAY** pueden ser rechazadas o eliminadas por el usuario desde su navegador.

## 20. ACTUALIZACIONES DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS.

**SUPERPAY S.A.S.** se reserva el derecho de modificar los términos y condiciones del presente documento “*Política de Tratamiento de Datos Personales*” como parte de nuestro esfuerzo por cumplir con las obligaciones establecidas por la Ley 1581 de 2012, los decretos reglamentarios y demás normas que complementen modifiquen o deroguen lo contenido en este documento, con el fin de reflejar cualquier cambio en nuestras operaciones o funciones. En los casos que esto ocurra se publicará con 15 días de anticipación a su vigencia el nuevo documento de *Política de Tratamiento de Datos Personales* en la página web: [www.superpay.com.co](http://www.superpay.com.co)

## 21. VIGENCIA.

Esta política de tratamiento de datos personales rige a partir del 01 de agosto de 2023 y será aplicada por SUPERPAY S.A.S y sus encargados, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, la Ley 1266 de 2008 y sus decretos reglamentarios, hasta por el tiempo de la vigencia de la sociedad o la que la sustituya a cualquier título, el de su liquidación teniendo en cuenta siempre lo que la ley establezca.

El responsable de la Política de Tratamiento de Datos personales es la persona nombrada como Oficial de Protección de Datos Personales quien podrá ser contactada a través del correo electrónico, [servicioalcliente@superpay.com.co](mailto:servicioalcliente@superpay.com.co)