

Telefónica Factoring Colombia S.A TFCo Política de tratamiento de datos personales

Julio - 2013

1. Consideraciones generales

El artículo 15 de la Constitución de la República de Colombia consagra el derecho de cualquier persona de conocer, actualizar y rectificar los datos personales que existan sobre ella en banco de datos o archivos de entidades públicas o privadas. Igualmente, ordena a quienes tienen datos personales de terceros respetar los derechos y garantías previstas en la Constitución cuando se recolecta, trata y circula esa clase de información.

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013, son obligaciones de Telefónica Factoring Colombia S.A - TFCo, entre otras, las siguientes: (i) guardar la reserva de la información suministrada por el titular y que tenga carácter sensible en los términos establecidos en las normas mencionadas, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes, y (ii) disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar seguridad a la información personal.

TFCo considera que uno de los elementos principales en los que se sustenta la confianza de sus clientes lo constituye la apropiada salvaguarda de su información y la efectiva limitación de su uso conforme a lo previsto en las disposiciones legales que, en cada caso, resulten de aplicación.

La información no pública que *TFCo* dispone sobre sus clientes y sus operaciones, tiene carácter confidencial; en ese sentido *TFCo* ha adoptado normas y procedimientos para:

- (i) Garantizar la seguridad de acceso a sus sistemas informáticos y a los archivos físicos en los que se almacena documentación contractual y transaccional de sus clientes;
- (ii) Dar cumplimiento a las exigencias legales en materia de protección de datos de carácter personal.

Al compromiso de confidencialidad anteriormente mencionado *TFCo* añade el establecimiento de un conjunto de normas y procedimientos específicos que han sido adoptados con la finalidad de proteger y asegurar el tratamiento apropiado de la información de carácter personal que, como consecuencia del desarrollo de sus actividades empresariales, obtiene de sus clientes, accionistas, empleados, administradores, proveedores, usuarios o de cualquier otra persona con la que se

relaciona.

Con independencia de las responsabilidades específicamente asignadas a determinadas áreas de **TFCo** en materia de seguridad de la información y de protección de datos de carácter personal, los empleados que por razón de su cargo o de su actividad profesional dispongan o tengan acceso a este tipo de datos, son responsables de su custodia, confidencialidad y apropiado uso.

TFCo está comprometido con el respeto de los derechos de sus clientes, empleados y terceros en general. Por eso, adopta la siguiente política de tratamiento de datos personales de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre el tratamiento de datos personales.

2. Obligatoriedad

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los empleados, los contratistas y terceros que obran en nombre de TFCo.

Todos los empleados y contratistas deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones. En los casos en que no exista vínculo laboral se deberá incluir una cláusula contractual para que quienes tengan acceso a los datos se obliguen a cumplir estas políticas.

El incumplimiento originará sanciones de tipo laboral o responsabilidad contractual según el caso. Lo anterior sin perjuicio del deber de responder patrimonialmente por los daños y perjuicios que cause a los titulares de los datos o a TFCo por el incumplimiento de estas políticas o el indebido tratamiento de datos personales.

3. Definiciones

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento.
- **Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para conocer la información que reposa sobre ella en bases de datos o archivos.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables

Estos datos se clasifican en sensibles, públicos, privados y semiprivados.

- **Dato personal sensible:** Información que afecta la intimidad de la persona o cuyo uso

indebido pueden 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 (huellas dactilares, entre otros)

- **Dato personal público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas. Son públicos, entre otros, los datos personales existentes en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio (Artículo 26 del C.Co),

Estos datos pueden ser obtenidos y ofrecidos sin reserva alguna y sin importar si hacen alusión a información general, privada o personal.

- **Dato personal privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona titular del dato. Ejemplos: libros de los comerciantes, documentos privados, información extraída a partir de la inspección del domicilio.
- **Dato personal semiprivado:** Es el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como, entre otros, el dato referente al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.

- **Encargado del tratamiento:** Persona que realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable del tratamiento.
- **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales.
- **Responsable del tratamiento:** Persona que decide sobre, entre otras, la recolección y fines del tratamiento. Puede ser, a título de ejemplo, la empresa dueña de las bases de datos o sistema de información que contiene datos personales.
- **Titular del dato:** Es la persona natural a que se refieren los datos.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales como, entre otros, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de esa clase de información.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

4. Principios para el tratamiento de datos personales

El tratamiento de datos personales se realizará respetando las normas generales y especiales sobre la materia para actividades permitidas por la ley.

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

4.1 Principios relacionados con la recolección de datos personales

Principio de libertad: La recolección y uso de los datos se ejercerá con la autorización previa, expresa e informada del titular, salvo mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

La autorización también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del Titular del Dato que permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información. En los casos previstos en la ley se podrán implementar mecanismos alternos, como grabaciones telefónicas, publicaciones en diarios de amplia circulación o páginas de internet.

Se deberá informar al titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información.

El principio de libertad debe observarse tanto para los datos que se recolectan a través de formatos, como los que hacen parte de los anexos o documentos que entregan los titulares de los datos a TFCo.

No se utilizarán medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar tratamiento de datos personales

Principio de limitación de la recolección: Se recolectarán datos personales que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, de tal forma que se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden estrecha relación con el objetivo del tratamiento. En consecuencia, se hará lo razonablemente posible para limitar el procesamiento de datos personales al mínimo necesario. Es decir, los datos deberán ser: (i) adecuados, (ii) pertinentes y (iii) acordes con las finalidades para las cuales fueron previstos.

4.2 Principios relacionados con el uso de datos personales

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. Se informará al titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no se recopilarán datos sin una finalidad específica. Los datos serán tratados de acuerdo a los usos autorizados.

Principio de temporalidad: Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y las exigencias legales o instrucciones de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes.

Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Para determinar el término del tratamiento se considerarán las normas aplicables a cada finalidad y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

Una vez cumplida la o las finalidades se procederá a la supresión de los datos.

Principio de no discriminación: Queda prohibido realizar cualquier acto de discriminación por las informaciones recaudadas en las bases de datos o archivos.

Principio de reparación: Es obligación indemnizar los perjuicios causados por las posibles fallas en el tratamiento de datos personales, cuando sean imputables a TFCo y estén debidamente acreditados, en su caso ante las autoridades competentes.

4.3 Principios relacionados con la calidad de la información

Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No se tratarán datos parciales o incompletos, fraccionados o que induzcan a error. Se deberán adoptar medidas razonables para asegurar que los datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando TFCo lo determine, sean actualizados, rectificados o suprimidos, siempre que sea procedente.

4.4 Principios relacionados con la protección, acceso y circulación de datos

Principio de seguridad: Cada persona vinculada con TFCo deberá cumplir las medidas técnicas, humanas y administrativas que establezca la entidad para otorgar seguridad a los datos personales evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Principio de transparencia: En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

Principio de acceso restringido: Sólo se permitirá acceso a los datos personales a las siguientes personas:

- Al titular del dato.
- A las personas autorizadas por el titular del dato.
- A las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del titular del dato.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley.

Principio de circulación restringida: Sólo se puede enviar o suministrar los datos personales a las siguientes personas:

- Al titular del dato.
- A las personas autorizadas por el titular del dato.
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

En este último caso, de conformidad con la Corte Constitucional, se procederá de la siguiente manera:

La entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.

Con la entrega de la información se le informará a la entidad pública o administrativa que debe cumplir los deberes y obligaciones que le impone la regulación existente como Responsable del tratamiento. La entidad administrativa receptora debe cumplir con las obligaciones de protección y garantía que se derivan de la ley, en especial la observancia de los principios de finalidad, uso legítimo, circulación restringida, confidencialidad y seguridad.

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 sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley.

5. Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y finalidad

Los datos personales serán tratados de manera leal y lícita, con las siguientes finalidades principales, autorizadas por el Titular:

- (i) Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y pos contractual con TFCo, respecto de cualquiera de los productos y servicios ofrecidos por TFCo, que haya o no adquirido o respecto de cualquier relación comercial subyacente que tenga con ella, así como dar cumplimiento a la ley colombiana o extranjera y a las órdenes de autoridades judiciales o administrativas;
- (ii) Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos), realizar análisis de riesgo y efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios de TFCo o empresas vinculadas así como a los aliados comerciales de TFCo;
- (iii) Dar a conocer, transferir y/o transmitir mis datos personales dentro y fuera del país a terceros a consecuencia de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera o para implementar servicios de computación en la nube;
- (iv) Transferir o transmitir a las compañías Telefónica Factoring, en calidad de encargados o a terceros en virtud de un contrato;

(v) Crear bases de datos para los fines descritos en la presente autorización.

TFCo también podrá:

(vi) Conocer la información del titular del dato que repose en centrales de información crediticia como, entre otros, CIFIN, DATACRÉDITO o en operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial y provenientes de terceros países a que se refiere la ley 1266 de 2008 para los fines indicados en dicha ley y sus normas reglamentarias o modificatorias.

(vii) Acceder y consultar la información del titular del dato que repose o esté contenida en bases de datos o archivos de cualquier Entidad Privada o Pública (como entre otros, los Ministerios, los Departamentos Administrativos, la DIAN, la Fiscalía, Registraduría Nacional del Estado Civil, los Juzgados, tribunales y altas Cortes) ya sea nacional, internacional o extranjera;

Los datos (i) recolectados directamente en los puntos de seguridad; (ii) tomados de los documentos que suministran las personas al personal de TFCo y (iii) obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de TFCo, se utilizarán para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de TFCo y podrán ser utilizados como prueba en cualquier tipo de proceso.

6. Derechos de los titulares de los datos.

Las personas obligadas cumplir estas políticas deben respetar y garantizar los siguientes derechos de los titulares de los datos:

- Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a los datos del titular del dato.
- Obtener copia de la autorización.
- Informar sobre el uso que TFCo ha dado a los datos personales del titular.
- Dar trámite a las consultas y reclamos siguiendo las pautas establecidas en la ley y en la presente política.
- Acceder a la solicitud de revocatoria de la autorización y/o supresión del dato personal cuando se haya determinado que en el tratamiento por parte de TFCo se ha incurrido en conductas contrarias a la regulación existente o a la Constitución.

El Titular también podrá revocar la autorización y solicitar la supresión del dato. La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos del Responsable o Encargado.

- Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

Los derechos de los Titulares podrán ejercerse por las siguientes personas:

- a. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición TFCo.
- b. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d. Por estipulación a favor de otro o para otro.

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

7. Deberes de TFCo cuando obra como responsable del tratamiento de datos personales.

Todos los obligados a cumplir esta política deben tener presente que TFCo está obligado a cumplir deberes impuestos por la ley. Por ende, deben obrar de tal forma que cumplan las siguientes obligaciones:

7.1 Deberes de TFCo respecto del titular del dato.

- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular;
- Informar de manera clara y suficiente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos personales.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política;

7.2 Deberes de TFCo respecto de la calidad, seguridad y confidencialidad de los datos personales

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

7.3 Deberes de TFCo cuando realiza el tratamiento a través de un encargado

- Suministrar al encargado del tratamiento únicamente los datos personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado. Cuando se trate de transmisiones nacionales e internacionales se deberá suscribir un contrato de transmisión de datos personales o pactar cláusulas contractuales.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, comprobable y comprensible.

- Comunicar de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- Informar de manera oportuna al encargado del tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes.
- Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

7.4 Deberes de TFCo cuando obra como encargado del tratamiento de datos personales

Si TFCo realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (Responsable del Tratamiento) deberá cumplir los siguientes deberes:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política.
- Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se establece en la presente política.
- 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.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular o facultadas por la ley para dicho efecto.

8. De la autorización

Los obligados a cumplir esta política deberán obtener de parte del titular su autorización previa, expresa e informada para recolectar y tratar sus datos personales. Esta obligación no es necesaria cuando se trate de datos de naturaleza pública, tratamiento de información para fines históricos, estadísticos o científicos en los cuales no se vincule la información a una persona específica y datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Para obtener la autorización es necesario informarle al titular lo siguiente:

- El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad;
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes;

- Los derechos que le asisten como titular, previstos en la regulación existente;
- La identificación, dirección física o electrónica y teléfono de TFCo.

Se obtendrá el consentimiento del titular a través de cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

La autorización también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del Titular del Dato que permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información. Dichas conductas deben exteriorizar de manera clara la voluntad de autorizar el tratamiento.

Se encuentran legitimados para otorgar el consentimiento:

- a. El titular quien deberá acreditar su identidad.
- b. Los causahabientes de titular quienes deberán acreditar tal calidad.
- c. El representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento. La autorización también podrá otorgarse cuando se den casos de estipulación a favor de otro o para otro.

Cuando se trate de la recolección de datos sensibles se deben cumplir los siguientes requisitos:

- a) La autorización debe ser explícita.
- b) Se debe informar al titular que no está obligado por autorizar el tratamiento dicha información.
- c) Se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del mismo.

Cuando se trate de la recolección y tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se deben cumplir los siguientes requisitos:

- a) La autorización debe ser otorgada por personas que estén facultadas para representar los NNA. El representante de los NNA deberá garantizarles el derecho a ser escuchados y valorar su opinión del tratamiento teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad de los NNA para entender el asunto.
- b) Se debe informar que es facultativo responder preguntas sobre datos de los NNA.
- c) El tratamiento debe respetar el interés superior de los NNA y asegurar el respeto de sus derechos fundamentales. Se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del mismo

9. Clasificación y tratamiento especial de ciertos datos personales

Las personas obligadas al cumplimiento de esta política deben identificar los datos sensibles y de los niños, niñas y adolescentes (NNA) que eventualmente recolecten o almacenen con miras a:

- Implementar responsabilidad reforzada en el tratamiento de estos datos que se traduce en una exigencia mayor en términos de cumplimiento de los principios y los deberes.
- Aumentar los niveles de seguridad de esa información.
- Incrementar las restricciones de acceso y uso por parte del personal del TFCo y de terceros.
- Tener presente los requisitos legales y de esta política para su recolección.

10. Transferencia internacional de datos personales

Se podrá realizar la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que proporcionen niveles adecuados de protección de datos, lo mismo que cuando se haya obtenido autorización del titular, para transferencias bancarias o bursátiles o para la ejecución de contratos o medidas precontractuales y en los demás casos que establece la ley

11. Transmisiones internacionales y nacionales de datos a Encargados

Cuando TFCo desee enviar o transmitir datos a uno o varios encargados ubicados dentro fuera del territorio de la República de Colombia, deberá mediante cláusulas contractuales o a través de un contrato de transmisión de datos personales pactar lo siguiente:

- (i) Los alcances del tratamiento;
- (ii) Las actividades que el Encargado realizará en nombre de TFCo;
- (iii) Las obligaciones que debe cumplir el Encargado respecto del Titular del dato y TFCo;
- (iv) La obligación del Encargado de dar cumplimiento a las obligaciones del Responsable observando la presente política;
- (v) El deber del Encargado de tratar los datos de acuerdo con la finalidad autorizada para el mismo y observando los principios establecidos en la ley colombiana y la presente política
- (vi) La obligación del Encargado de proteger adecuadamente los datos personales y las bases de datos, así como de guardar confidencialidad respecto de tratamiento de los datos transmitidos.

12. Procedimientos para que los titulares puedan ejercer sus derechos

Los procedimientos para que los titulares de los datos puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información o revocar la autorización, podrán adelantarse por las siguientes personas legitimadas de conformidad con la regulación existente:

- a. Por el titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga disposición TFCo.
- b. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento
- d. Por estipulación a favor de otro o para otro.

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

Todas las consultas y reclamos se canalizarán a través de los medios habilitados por TFCo, quien adoptará mecanismos de prueba de la radicación y trámite de los mismos.

El área de Negocio de TFCo será la encargada de cumplir la función de protección de datos y de tramitar las solicitudes de los titulares de los datos.

Todas las consultas y reclamos a **TFCo** se podrán realizar a través de los siguientes mecanismos:

- Correo electrónico proteccion.datosco@telefonicafactoring.com
- Por medio escrito en la siguiente dirección: Carrera 9 # 72 – 21 Edificio BBVA Planta 3 de la ciudad de Bogotá D.C.

12.1 Consultas

Todas las consultas que realicen las personas legitimadas para conocer los datos personales que reposen en TFCo se canalizarán a través de los canales que tiene TFCo para el efecto. En todo caso es necesario dejar prueba de lo siguiente:

- Fecha de recibo de la consulta
- Identidad del solicitante

Una vez verificada la identidad del titular se le suministrarán los datos personales requeridos. La respuesta a la consulta deberá comunicarse al solicitante en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se 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 Reclamos

Los reclamos tienen por objeto corregir, actualizar, o suprimir datos o elevar una queja por el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la regulación existente y en esta política.

El reclamo debe presentarse mediante solicitud dirigida a TFCo que contenga la siguiente información:

- a. Nombre e identificación del titular del dato o la persona legitimada
- b. Descripción precisa y completa de los hechos que dan lugar al reclamo
- c. Dirección física o electrónica para remitir la respuesta e informar sobre el estado del trámite
- d. Documentos y demás pruebas pertinentes que quiera hacer valer

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.

Si el reclamo está completo, se incluirá en la base de datos o sistema de información una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Ésta 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 atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

13. Otros documentos que hacen parte de esta política

Forman parte de esta política los siguientes documentos:

- Proceso de actualización de datos de los clientes
- Política Corporativa de Seguridad de la Información.

Esta política será de aplicación preferente en caso de existir eventual inconsistencia sobre tratamiento de datos personales entre los anteriores documentos y la presente.

14. Dependencia soporte

Cualquier aclaración adicional relacionada con el contenido de este documento se puede consultar con el Área de Negocio de TFCo a los teléfonos: 3167407572, 3187826888, 3114961308.

15. Video vigilancia

TFCo utiliza diversos medios de video vigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de nuestras instalaciones u oficinas.

La información recolectada se utilizará para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad y Organización.

16. Datos del Responsable del Tratamiento.

Razón social: Telefónica Factoring Colombia S.A.

Identificada con Nit. 900.257.968

Dirección: Carrera 9 # 72 – 21 Edificio BBVA Planta 3, Bogotá D.C.

Correo Electrónico: protección.datosco@telefonicafactoring.com

Teléfonos: en Bogotá (57) 3167407572, 3187826888, 3114961308.

Página web: www.telefonicafactoring.com

17. Fecha de entrada en vigencia de la presente política y período de vigencia de la base de datos.

Esta política fue aprobada por TFCo, a partir del 27 de julio de 2013.

La vigencia de la base de datos será el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del tratamiento teniendo en cuenta la regulación existente

Última actualización, 1 de julio de 2021.