

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

### Identificación del responsable del Tratamiento de Datos Personales:

Efectivo Ltda., sociedad legalmente constituida e identificada con NIT. 830.131.993-1, con domicilio principal en la calle 96 No. 12-55 de la ciudad de Bogotá D.C.

### Tratamientos y finalidades a las que serán sometidos los datos personales tratados por Efectivo Ltda.

#### I. USO DE LA INFORMACIÓN

##### a. Finalidades para el tratamiento de datos personales.

#### Respecto a los datos personales de nuestros Clientes - Usuarios:

- ✓ Cumplir con las obligaciones contraídas entre Efectivo Ltda. y el usuario-cliente titular de los datos personales al momento de adquirir nuestros productos y servicios. El detalle de las obligaciones contraídas con Efectivo Ltda., se encuentran en el contrato de prestación del servicio de giro nacional, el cual puede consultarse en el sitio de internet [www.efecty.com.co](http://www.efecty.com.co) o en las carteleras dispuestas en los Puntos de Atención al Público.
- ✓ Proveer información, que pueda ser de interés, relacionada con nuestros servicios, productos, ofertas, promociones, alianzas, concursos, contenidos, así como de nuestros aliados estratégicos.
- ✓ Contactar a nuestros usuarios/clientes con el objetivo de evaluar la calidad de nuestros servicios, a través de estudios de mercado.
- ✓ Dar respuesta a las PQR's en los términos de la Ley, realizadas por los Titulares de la información.
- ✓ Entrega de información a los organismos de control de conformidad con lo dispuesto en la Ley.
- ✓ Establecer controles y medidas de seguridad con el fin de proteger la información y datos personales, de amenazas que se puedan presentar tanto en el ámbito interno como externo.
- ✓ Comunicar las políticas, términos y condiciones de campañas, promociones, concursos y servicios ofrecidos por la compañía, y en los casos que apliquen, entregar los beneficios a los que tengan derecho los usuarios/clientes que participen en los programas y/o promocionales mencionados.

- ✓ Ofrecer a los usuarios/clientes la posibilidad de inscribirse, participar y llevar el control de programas de fidelización y beneficios para los mismos, tales como "Club mi monedero" y los que se puedan generar en el futuro (nuevos o renovaciones del citado club).
- ✓ Conservar un registro fotográfico y/o fílmico, de la permanencia del usuario/cliente en el punto de atención al público donde se prestó el servicio o en las instalaciones de la compañía, para poder identificar al mismo ante cualquier revisión o investigación que sea necesaria posteriormente.
- ✓ Utilizar información biométrica, como huella digital, fotografía y demás que tecnológicamente se puedan implementar, para autenticar al cliente ante nuestros sistemas de información y reducir la posibilidad de suplantación de identidad de este.
- ✓ Pago de premios asociados a convenios en ejecución.

#### **Respecto a los datos personales de nuestros Clientes Corporativos:**

- ✓ Cumplir con las obligaciones contraídas entre Efectivo Ltda. y el cliente corporativo en los términos establecidos entre las partes en el respectivo instrumento contractual.
- ✓ Conservar la información del personal de contacto de nuestros clientes corporativos, a fin de realizar la inscripción, mantenimiento, soporte, y labores diarias propias de la relación contractual.
- ✓ Atender las PQR's y emitir respuesta al respecto a través de los datos de contacto de la persona designada para tal fin.
- ✓ Cumplir con las políticas de conocimiento de nuestros clientes personas naturales o jurídicas.
- ✓ Cumplir con lo establecido en las normas legales que rigen las políticas de riesgos, especialmente las de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, a fin de determinar su idoneidad y eventualmente su responsabilidad.
- ✓ Conservar un registro fotográfico y/o fílmico, de los visitantes a las instalaciones de la compañía, para poder identificar al mismo ante cualquier revisión o investigación que sea necesaria posteriormente.

#### **Respecto a los datos personales de nuestros empleados:**

- ✓ Administrar y operar, directamente o con el apoyo de terceros, los procesos de selección y vinculación de personal, incluyendo la validación y

verificación de las referencias y la información suministrada para los estudios de seguridad.

- ✓ Administrar y operar los contratos laborales establecidos entre Efectivo Ltda. y sus empleados para las finalidades descritas en cada uno de dichos contratos, así como la prestación de servicios por parte de las empresas temporales y los colaboradores que estas vinculan de manera independiente.
- ✓ Llevar a cabo los trámites de afiliación y actualización de los deberes de seguridad social requeridos legalmente, tanto de los colaboradores como de sus familiares, tales como salud, pensión, administración de riesgos laborales, cajas de compensación etc.
- ✓ Otorgar a los colaboradores internos beneficios laborales tales como; seguros, gastos médicos, dotaciones, actividades deportivas, etc. Dichos beneficios pueden ser suministrados a través de terceros contratados para tal fin, por esta razón la información será enviada a los mismos.
- ✓ Ejecución y registro de actividades de formación, capacitación, solicitudes de apoyo académico de los colaboradores internos.
- ✓ Establecer mecanismos de seguridad para el acceso de personal externo y colaboradores internos y establecer las medidas pertinentes como cámaras de vigilancia y todas las que se apliquen e informar a los colaboradores y visitantes sobre estas medidas.
- ✓ Establecer mecanismos de seguridad y controles para el acceso lógico a las aplicaciones, redes, sistemas informáticos y demás aplicativos usados por la organización para el desempeño de las funciones de los colaboradores, en los cuales se requiera utilizar información personal del colaborador como número celular o dispositivo móvil, correo personal, etc.
- ✓ La información de los familiares de los colaboradores internos, incluyendo los hijos de estos, es utilizada con el objetivo de otorgar beneficios tales como subsidios de educación, solicitudes de apoyo académico, actividades recreativas, deportivas, etc.
- ✓ Realizar de forma periódica exámenes médicos de control, a fin de mantener actualizada la historia laboral y el estado de salud de los colaboradores internos.
- ✓ Llevar el registro de todas las actividades asociadas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, tales como accidentes laborales, condiciones ergonómicas del puesto de trabajo, brigadas de emergencia, incapacidades médicas.

- ✓ Conformación, actualización, revisión y manejo de la base de los empleados de la Compañía.
- ✓ Conservar un registro fotográfico y/o fílmico de la permanencia del empleado en las instalaciones de la compañía, para poder identificar al mismo ante cualquier revisión o investigación que sea necesaria posteriormente.

#### **Respecto a los datos de proveedores:**

- ✓ Invitaciones a participar en procesos de selección y contratación de bienes y servicios.
- ✓ Invitaciones para participar en distintos eventos organizados por Efectivo Ltda.
- ✓ Procesar pagos y validar saldos pendientes.
- ✓ Operación de las responsabilidades acordadas en los contratos establecidos entre las partes.
- ✓ Conservar un registro fotográfico y/o fílmico del proveedor en las instalaciones de la compañía, para poder identificar al mismo ante cualquier revisión o investigación que sea necesaria posteriormente.
- ✓ Establecer mecanismos de seguridad y controles para el acceso físico a las instalaciones y/o lógico a las aplicaciones, redes, sistemas informáticos y demás aplicativos usados por la organización para el desempeño de las funciones de los proveedores, en los cuales se requiera utilizar información personal del colaborador como número celular o dispositivo móvil, correo personal, etc.

#### **Respecto a los datos de visitantes a las instalaciones de Efectivo Ltda.:**

- ✓ Controlar el acceso a las instalaciones de Efectivo Ltda. en las distintas sedes y poder identificar las personas que ingresan, así como el colaborador que autoriza el acceso, el horario en el que se presentó y la finalidad de la visita.
- ✓ Conservar un registro fotográfico y/o fílmico del visitante a las instalaciones de la compañía, para poder identificar al mismo ante cualquier revisión o investigación que sea necesaria posteriormente.

## **Respecto a los datos personales de nuestros Colaboradores (Empresarios):**

- ✓ Contactar al prospecto con el fin realizar el proceso de estudio para la vinculación con la compañía de acuerdo con el convenio de su interés (Punto de Atención o Cliente Corporativo).
- ✓ Realizar una evaluación de riesgo, de forma previa al establecimiento de un contrato formal, para revisar la viabilidad de la apertura de un punto de atención al público, en las condiciones solicitadas por el candidato a colaborador.
- ✓ Contractuales (ejecución del contrato suscrito entre las partes).
- ✓ Ejecución de auditorías por parte de la sociedad y/o terceros delegados por la misma.
- ✓ Conformación, actualización y publicación del directorio de contratistas (proveedores).
- ✓ Ejecución de campañas de promoción e impulso de los servicios del contratante.
- ✓ Promoción de los servicios y productos de la Compañía, así como los de nuestros aliados estratégicos.
- ✓ Proveer información en relación con los productos, servicios, ofertas, puntos de atención, promociones, alianzas, estudios de mercado, concursos.
- ✓ Enviar comunicados a los colaboradores con información relevante para la prestación del servicio en los distintos puntos de atención, incluyendo nuevas directrices, actualizaciones, cambios, etc.
- ✓ Comunicar y llevar un control de las sanciones realizadas a los puntos de atención por causa de faltas a los términos del contrato establecido o a las políticas de Efectivo Ltda.
- ✓ Realizar de forma periódica estudios de seguridad de las condiciones en las que se desarrollan las actividades en los puntos de atención de Efecty, con el fin de garantizar que se cumpla con la regulación local, así como con las políticas internas de la compañía.
- ✓ Conservar registros fotográficos y/o fílmicos, de la permanencia en las instalaciones de la compañía y en los PAP, para la identificación del mismo ante cualquier revisión o investigación que sea necesaria posteriormente.

### **Respecto a los datos personales de nuestros Especialistas de Servicio (Cajeros):**

- ✓ Validar la identidad del especialista en servicio, ante los sistemas de información de Efectivo Ltda., a través de la información personal y biométrica suministrada por este.
- ✓ Dar respuesta a las PQR's, realizadas por los Especialistas de Servicio.
- ✓ Participar en actividades de capacitación y sensibilización en temas relacionados con la operación y prestación del servicio de Efectivo Ltda.
- ✓ Consultar en centrales de Riesgos y listas restrictivas, cuando sea necesario, los datos relacionados con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo "SARLAFT"
- ✓ Ofrecer a nuestros Especialistas de Servicio la posibilidad de inscribirse y participar en programas de fidelización y beneficios para los mismos, otorgados por la compañía.
- ✓ Proveer información en relación con los productos, servicios, ofertas, puntos de atención, promociones, alianzas, estudios de mercado, concursos.
- ✓ Enviar comunicados con información relevante para la prestación del servicio en los distintos puntos de atención, incluyendo nuevas directrices, actualizaciones, cambios, etc.
- ✓ Conformar, actualizar y publicar el directorio de Especialistas de Servicio (cajeros).
- ✓ Conservar registros fotográficos y/o fílmicos, de la permanencia en las instalaciones de la compañía y en los puntos de atención al público PAP donde se prestó el servicio, para la identificación del mismo ante cualquier revisión o investigación que sea necesaria posteriormente.

Utilizar información biométrica, como huella digital, fotografía y demás que tecnológicamente se puedan implementar, para autenticar al Especialista de Servicio ante nuestros sistemas de información.

#### **b. Datos Personales Sensibles.**

El tratamiento de Datos Personales sensibles se atenderá conforme con lo consagrado en la ley 1581 de 2012, previa información al titular de las finalidades para las cuales será utilizada y autorización expresa de este. Los datos sensibles recolectados contarán con los estándares de seguridad y confidencialidad según la naturaleza de la información. Para tal fin Efectivo Ltda., recolectará como principal dato sensible la huella digital para identificar y autenticar a sus empleados, colaboradores, visitantes, clientes remitentes y destinatarios de



Servicios Postales de Giro, usuarios y/o clientes que efectúen diferentes operaciones y transacciones en nuestros Puntos de Atención al Público, conforme con las disposiciones aplicables (Resolución 2564 de 2016 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o las normas que le modifiquen, adicionen o deroguen. Así mismo, recolectará información biométrica facial (cara, rostro, ojos, iris, retina, orejas, movimiento de labios y demás patrones faciales), fotos o videos que no contengan información biométrica y demás datos sensibles que tecnológicamente llegue a tratar o recolectar, a través de los canales de atención y/o de prestación de servicios sean estos virtuales o presenciales, con el objetivo de validar la identidad o autenticación unívoca de nuestros empleados, colaboradores, clientes, usuarios o visitantes.

### **c. Compartir información personal.**

Efectivo Ltda. no vende, alquila o comercializa de ninguna manera su información personal a terceros. No obstante, y con el propósito de brindar un mejor servicio podemos tener la necesidad de compartir su información personal con personas naturales o jurídicas con los cuales celebremos o hayamos celebrado contratos, convenios y/o alianzas encaminadas a garantizar la correcta prestación de nuestros servicios y dar cumplimiento a las obligaciones adquiridas legal y contractualmente con nuestros clientes, proveedores, contratistas, empleados y colaboradores.

Adicionalmente se informa que la información personal será compartida con las autoridades judiciales o administrativas, cuando en cumplimiento de sus funciones esta sea requerida, así como para informar a las autoridades competentes las actividades que de buena fe se presuman como ilegales.

### **Tratamiento de Datos Personales de Niños, Niñas y Adolescentes**

Según lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, Art. 7 y el Decreto 1074 de 2015, Art. 2.2.25.2.9, Efectivo Ltda. Únicamente realizará el Tratamiento de información de Niños, Niñas y Adolescentes, cuando sea de uso obligatorio el tratamiento de la información de los menores, siempre y cuando el mismo responda y respete el interés y asegure el cumplimiento de sus derechos fundamentales.

Para cumplir por lo expuesto en la Ley, se solicitará la autorización del Representante Legal del Niño, Niña o Adolescente, respetando el derecho del menor de ser escuchado, su opinión será valorada según su grado de madurez, autonomía y capacidad para atender el asunto.

## **II. ALMACENAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Nuestra base de datos se archiva y administra bajo responsabilidad de Efectivo Ltda., la cual cuenta con las medidas de seguridad necesarias para la conservación adecuada de los datos.

Adicionalmente, Efectivo Ltda. Cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, certificado en el cumplimiento del estándar ISO 27001:2013, que permite tener la certeza sobre el tratamiento y las medidas de control con las que se protege la información personal de nuestros clientes, colaboradores, y en general todos los grupos de interés. Incluyendo los temas relacionados con la gestión de los riesgos a los que están expuestos los datos personales, gestión de incidentes y en general todos los controles que permitan contar con niveles de confidencialidad, integridad y disponibilidad suficientes.

Los datos personales contenidos en nuestra base de datos serán conservados de acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental definidas por la compañía, siempre conservando la alineación con los requerimientos de la normatividad vigente y aplicable.

### **III. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN Y DEBERES DE EFECTIVO LTDA. COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES**

Como titular de los Datos Personales suministrados a Efectivo Ltda., le asisten los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar la prueba de la autorización otorgada a Efectivo Ltda., para el tratamiento de sus datos personales.
- Ser informado por la compañía, previa solicitud, respecto del uso dado a sus datos personales.
- Revocar la autorización conferida para el tratamiento de sus datos personales, salvo en aquellos casos que por disposición legal o contractual el dato deba permanecer en nuestras bases de datos.
- Solicitar la supresión de sus datos personales, salvo en aquellos casos que por disposición legal o contractual el dato deba permanecer en nuestras bases de datos.
- Consultar los datos personales que han sido objeto de tratamiento con ocasión a la autorización conferida a Efectivo Ltda.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

#### **Deberes de Efectivo Ltda., como responsable del Tratamiento de Datos Personales.**

Efectivo Ltda., como responsable del tratamiento de los datos personales suministrados hará uso de esta información únicamente para las finalidades a las



cuales se encuentre debidamente facultada y respetando en todos los casos, la normatividad vigente sobre la protección de datos personales, que se atenderán todos los deberes previstos como responsables de la información, contenidos en la Ley 1581 de 2012 y las demás que apliquen.

De la misma manera, atenderá las peticiones, consultas y reclamos relacionados con el tema de conformidad con lo previsto en la Ley.

#### IV. PROCESO RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

El proceso responsable de atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos y/o Solicitudes de Indemnización, rectificación, actualización, supresión de datos o revocatoria del consentimiento o autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales, es el proceso de Experiencia de Cliente, el cual se encuentra ubicado en la Calle 96 No. 12-55 de Bogotá D.C., y puede ser contactado a través del correo electrónico: [servicioalcliente@efecty.com.co](mailto:servicioalcliente@efecty.com.co), o a través de nuestros canales de atención al cliente los cuales se encuentran descritos en nuestra página web.

#### V. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

Los titulares de la información tienen derecho a acceder a sus datos personales y a los detalles del tratamiento de estos, así como a rectificarlos o actualizarlos en caso de ser inexactos y/o a solicitar su eliminación cuando considere que resulten ser excesivos o innecesarios para las finalidades que justificaron su obtención o al oponerse al tratamiento de los mismos para fines específicos.

Los mecanismos que se han implementado para el ejercicio de dichos derechos, a través de la presentación de la solicitud respectiva son; página web, redes sociales, correo electrónico [servicioalcliente@efecty.com.co](mailto:servicioalcliente@efecty.com.co), correo físico, oficinas de atención al público y líneas de atención al público:

LÍNEAS DE ATENCIÓN					
Líneas Fijas Bogotá		Líneas Celular		Líneas Fijas Nacionales	
ETB	2415511	Bogotá	3057341335	Aipe	(8) 8398380
CLARO	7427221	Antioquia	3057341334	Armenia	(6) 7358265
		Centro	3057341336	Barranquilla	(5) 3851636
		Caribe	3057341337	Bucaramanga	(7) 6973419
		Eje Cafetero	3057341338	Buenaventura	(2) 2978339
		Oriente	3057341339	Cali	2) 4856543
		Norte	3057341341	Cartagena	(5) 6932732
		Occidente	3057341340	Cúcuta	(7) 5956411
		Sur	3057341342	Duitama	(8) 7651806
				Facatativá	(1) 8903962

	Flandes	(8) 2469350
	Girardot	(1) 8886084
	Ibagué	(8) 2770763
	Lebrija	(7) 6663167
	Manizales	(6) 8962200
	Medellín	(4) 6051813
	Montería	(4) 7890547
	Neiva	(8) 8631063
	Pasto	(2) 7382201
	Pereira	(6) 3402411
	Popayán	(2) 8339265
	Rivera	(8) 8388272
	Santa Marta	(5) 4351934
	Sincelejo	(5) 2771138
	Sogamoso	(8) 7751823
	Tenjo	(1) 7427223
	Tunja	(8) 7471074
	Valledupar	(5) 5885543
	Villavicencio	(8) 6740860
	Yopal	(8) 6336357

#### **Derecho de acceso a su información:**

El titular de la información podrá consultar a través de los canales habilitados para tal fin, los datos personales que son de tratamiento y/o responsabilidad por parte de Efectivo Ltda., indicando en la solicitud, la información que desea conocer. La petición será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo de esta. Cuando no fuere posible atender la petición 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. Atención de reclamos: De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, el Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión y o revocatoria de la autorización cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante Efectivo Ltda., el cual será tramitado bajo las siguientes reglas: Los derechos de rectificación, actualización, supresión o revocatoria del consentimiento únicamente se podrán ejercer por: El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad - Su representante, previa acreditación de la representación.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquel, se tendrá por no presentada. La solicitud de rectificación, actualización, supresión o revocatoria debe ser presentada a través de los canales habilitados por Efectivo Ltda., y contener, como mínimo, la siguiente información:

- a. Nombre completo
- b. Número de documento de identificación
- c. Dirección del remitente y destinatario
- d. Número de teléfono fijo y celular
- e. Correo electrónico
- f. Relación sucinta de los hechos
- g. Pruebas en que se fundamente la reclamación.

Cuando se trate de un reclamo, este se atenderá en el término 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.

### **Vigencia:**

La presente política de Tratamiento de la Información entrará en vigencia desde el 26 de julio de 2013 y los datos suministrados serán conservados hasta por el tiempo de la vigencia de la sociedad o la que la sustituya a cualquier título, el de su liquidación y los que la ley establezca.

El proceso responsable de la Política de Tratamiento de la Información es Seguridad de la Información, quien podrá ser contactado a través del correo electrónico [seguridad.informacion@efecty.com.co](mailto:seguridad.informacion@efecty.com.co), teléfono: (1) 6341900 o por correo físico en la calle 96 No. 12-55 de la ciudad de Bogotá D.C.

### **Autorización tratamiento de datos personales**

Por medio de la aceptación de los presentes términos y condiciones, el titular de los datos personales manifiesta que Efectivo Ltda., le ha solicitado de manera previa, expresa, informada y voluntaria su autorización para recolectar, registrar, procesar, compilar, compartir, actualizar y disponer de los datos o información parcial suministrada al momento de solicitar nuestros servicios, vincularse con nosotros como un cliente, aliado, proveedor, contratista, colaborador o colaborador interno, así como para compartir sus datos personales con personas naturales o jurídicas con los cuales celebremos contratos, convenios y/o alianzas encaminadas a garantizar la correcta prestación de nuestros servicios y dar cumplimiento a las obligaciones adquiridas legal y contractualmente con nuestros clientes, proveedores, contratistas, empleados y colaboradores, de acuerdo con las finalidades relacionadas a continuación para cada uno de los grupos de interés.

Así mismo el titular de los datos personales manifiesta de manera previa y expresa que Efectivo Ltda. Le ha informado la finalidad para la cual utilizará sus datos personales, conforme con las políticas establecidas en el presente documento.