

## **POLÍTICA DE PRIVACIDAD GENERAL TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

REFIÉRELO SAS, establecimiento legalmente constituido, en cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y la normatividad concordante relativa a la protección de datos personales, pone a su disposición las Políticas de Tratamiento de Datos Personales que han sido adoptadas por el REFIÉRELO SAS, aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento, considerado como responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales.

Las disposiciones son de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los empleados y terceros a quienes, en su calidad de responsable de la información les hubiere encargado su tratamiento.

Datos del responsable: REFIÉRELO SAS, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, con NIT 901390632-5 registrada ante cámara de comercio de Bogotá el 30 de junio de 2020, con matrícula mercantil No 03254501, comunicación a través de la línea de atención al cliente 3014117482 en Bogotá, o al correo electrónico [refierelobogota@gmail.com](mailto:refierelobogota@gmail.com).

Información que recolectamos y almacenamos de nuestros clientes: dependiendo de la relación que el titular tenga con LA COMPAÑÍA, la información que se recopila o almacena puede incluir lo siguiente:

- **Datos públicos:** es el dato que no sea privado o sensible. Por ejemplo: número y tipo de documento de identidad, información contenida en documentos públicos, estado civil, oficio o profesión, teléfono y correo electrónico corporativos.
- **Datos privados:** son aquellos que por su naturaleza íntima o reservada sólo son relevantes para el titular. Por ejemplo: nivel de ingresos, datos financieros, capacidad de endeudamiento, patrimonio bruto, personas a cargo, composición del grupo familiar, hobbies o aficiones, bienes que posee, información laboral, preferencias en redes sociales, hábitos de conducción, hábitos de consumo, así como datos de contacto como dirección, teléfono y correo electrónico personal.
- **Datos sensibles:** categoría de datos personales que se reducen a la categoría más íntima y sensible de su titular, cuyo tratamiento inadecuado, puede conllevar a la discriminación y/o al sufrimiento de un perjuicio grave y de difícil reparación. Por ejemplo: datos biométricos e historia clínica o datos relacionados con la salud en general.

- **Aviso de Privacidad:** Es aquella comunicación escrita o verbal que ha sido 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.
- **Autorización:** Es el consentimiento previo, expreso e informado del titular de los datos personales para llevar a cabo el tratamiento de datos personales bajo las directrices de la presente política.
- **Base de Datos:** Es el conjunto organizado de datos personales físicos o digitales que sea objeto de Tratamiento.
- **Encargado del Tratamiento:** Es aquella persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento. **Responsable del Tratamiento:** Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- **Titular:** Aquella persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Transferencia:** Es 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.
- **Transmisión:** Es aquel tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- **Tratamiento:** Es cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

## **NORMAS APLICABLES**

- Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, que consagra los derechos a la intimidad, buen nombre y a la protección de Datos Personales o hábeas data.
- Ley 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de Datos Personales.
- Decreto 1377 de 2013, que reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 en aspectos relacionados con la autorización del Titular de la Información, las

transferencias de Datos Personales y la responsabilidad demostrada frente al tratamiento de Datos Personales.

· Decreto 886 de 2014, que reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012 en lo relacionado con el Registro Nacional de Bases de Datos. · Cualquier otra disposición que modifique, reglamente, sustituya o derogue las normas anteriormente mencionadas.

## **TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES**

Los Datos Personales que se desarrollen bajo la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen o adicionen serán utilizados para las siguientes finalidades:

### **Referentes y Asesores:**

- Promocionar, comercializar u ofrecer, de manera individual o conjunta productos y/o servicios propios u ofrecidos en alianza comercial, a través de cualquier medio o canal, o para complementar, optimizar o profundizar el portafolio de productos y/o servicios actualmente ofrecidos.
- Como elemento de análisis en etapas pre-contractuales, contractuales y post-contractuales para establecer y/o mantener cualquier relación contractual, incluyendo como parte de ello, los siguientes propósitos: i. Actualizar bases de datos y tramitar la apertura y/o vinculación de productos y/o servicios en REFIÉRELO o en cualquiera de LAS ENTIDADES AUTORIZADAS, ii. Evaluar riesgos derivados de la relación contractual potencial, vigente o concluida, iii. Realizar, validar, autorizar o verificar transacciones incluyendo, cuando sea requerido, la consulta y reproducción de datos sensibles tales como la huella, imagen o voz, iv. Obtener conocimiento del perfil comercial o transaccional del titular, el nacimiento, modificación, celebración y/o extinción de obligaciones directas, contingentes o indirectas, el incumplimiento de las obligaciones que adquiera con REFIÉRELO o con cualquier tercero, así como cualquier novedad en relación con tales obligaciones, hábitos de pago y comportamiento crediticio con REFIÉRELO y/o terceros. v. Conocer el estado de las operaciones vigentes activas o pasivas o de cualquier naturaleza o las que en el futuro llegue a celebrar con REFIÉRELO, con otras entidades financieras o comerciales, con cualquier operador de información o administrador de bases de datos o cualquier otra entidad similar que en un futuro se establezca y que tenga por objeto cualquiera de las anteriores actividades.
- Elaborar y reportar información estadística, encuestas de satisfacción, estudios y análisis de mercado, incluyendo la posibilidad de establecer contacto para dichos propósitos.

- Enviar mensajes, notificaciones, divulgar información legal, de seguridad, promociones, campañas comerciales, publicitarias, de mercadeo, sorteos, eventos u otros beneficios e informar al titular acerca de las innovaciones efectuadas en sus productos y/o servicios, dar a conocer las mejoras o cambios en sus canales de atención, así como dar a conocer otros servicios y/o productos ofrecidos por REFIÉRELO o sus aliados comerciales.
- Llevar a cabo las gestiones pertinentes, incluyendo la recolección y entrega de información ante autoridades públicas o privadas, nacionales o extranjeras con competencia sobre REFIÉRELO o sobre sus actividades, productos y/o servicios, cuando se requiera para dar cumplimiento a sus deberes legales o reglamentarios, incluyendo dentro de éstos, aquellos referentes a la prevención de la evasión fiscal, lavado de activos y financiación del terrorismo u otros propósitos similares emitidas por autoridades competentes.
- Validar información con las diferentes bases de datos de REFIÉRELO, de autoridades y/o entidades estatales y de tercerizados y aliados tecnológicos certificados, operadores de información y demás entidades que formen parte del Sistema de Seguridad Social Integral, empresas prestadoras de servicios públicos y de telefonía móvil, entre otras, para desarrollar las actividades propias de su objeto social principal y conexo, y/o cumplir con obligaciones legales.
- Para que los Datos Personales puedan ser utilizados como medio de prueba. Los Datos Personales suministrados podrán circular y transferirse a la totalidad de las áreas de REFIÉRELO incluyendo proveedores de servicios, usuarios de red, redes de distribución y personas que realicen la promoción de sus productos y servicios, incluidos callcenters, domiciliados en Colombia o en el exterior, sean personas naturales o jurídicas, colombianas o extranjeras a su fuerza comercial, equipos de telemercadeo y/o procesadores de datos que trabajen en nombre de REFIÉRELO, incluyendo pero sin limitarse, contratistas, delegados, outsourcing, tercerización, red de oficinas o aliados, con el objeto de desarrollar servicios de alojamiento de sistemas, de mantenimiento, servicios de análisis, servicios de mensajería por e-mail o correo físico, servicios de entrega, gestión de transacciones de pago, cobranza, entre otros.
- El Titular autoriza expresamente a REFIÉRELO para que éste almacene sus datos de la forma que considere más oportuna y cumpla con la seguridad requerida para la protección de los datos de los Titulares

#### **Proveedores:**

- Cumplir con normas legales de conocimiento del proveedor
- establecer, mantener y profundizar la relación contractual
- actualizar la información
- evaluar el riesgo

- profundizar productos y servicios
- determinar el nivel de endeudamiento de manera consolidada
- efectuar labores de mercadeo, investigaciones comerciales o estadísticas
- por razones de seguridad
- prevenir el lavado de activos, financiación del terrorismo y cumplir normas legales y/o contractuales, y mientras tenga(mos) obligaciones pendientes, responsabilidades directas o indirectas, por el tiempo adicional que exijan normas especiales o por los tiempos de prescripción.

### **Candidatos y Empleados:**

- La información de los candidatos, incluida la información contenida en la hoja de vida, se utiliza con el fin de evaluar candidatos a ser funcionarios de la entidad. Las bases de datos de los empleados tienen como finalidad desarrollar las relaciones laborales que existan con éstos, de hacerlos partícipes de las actividades previstas por REFIÉRELO.

### **Para los Accionistas:**

- los datos tienen como finalidad desarrollar las relaciones con los mismos en cumplimiento de los derechos, obligaciones y deberes establecidos en la normatividad vigente.

### **EFFECTOS DE LA AUTORIZACIÓN:**

Expresa, e implica el entendimiento y la aceptación plena de todo el contenido de la presente POLÍTICA DE PRIVACIDAD.

· Voluntaria, y el Titular y/o sus representantes, según sea el caso, le concede(n) a REFIÉRELO su autorización para que utilice dicha Información Personal conforme a las estipulaciones de la presente Política de Privacidad.

### **DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS**

Las personas obligadas a 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 REFIÉRELO 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 REFIÉRELO 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:

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

### **DEBERES DE REFIÉRELO CUANDO OBRA COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

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

### **DEBERES DE REFIÉRELO 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.

### **DEBERES DE REFIERELO 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.

### **DEBERES DE REFIERELO CUANDO REALIZA EL TRATAMIENTO A TRAVÉS DE UN ENCARGADO**

- Suministrar al encargado del tratamiento únicamente los datos personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, 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 éste 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.

### **DEBERES DE REFIERELO CUANDO OBRA COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Si REFIERELO 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.

## **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.

- 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 éstas 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 del REFIERELO.

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 del 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.

## **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 a disposición REFIÉRELO.
- 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.

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

El área encargada de REFIÉRELO será quien supervisara el cumplir de la función de protección de datos y de tramitar las solicitudes de los titulares de los datos.

## **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 REFIÉRELO que contenga la siguiente información:

- a) Nombre e identificación del titular del dato o la persona legítimada.
- 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 con 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.

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