

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

1.1. Objetivo

*CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S. domiciliada en Jamundí (Valle), con dirección física Calle 10 # 9 -54 Oficina 302, dirección electrónica info@cobranza.com.co y teléfono (57602) 515 1788 pone a conocimiento de los Titulares de los Datos Personales que sean tratados de cualquier manera por **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** esta política de tratamiento de la información, dando cumplimiento con ello a la Ley 1581 de 2012, al Decreto 1377 de 2013 y a cualquier norma que los sustituya o modifique. El propósito principal de esta Política es poner en conocimiento de los Titulares de los Datos Personales los derechos que les asisten, los procedimientos y mecanismos dispuestos por **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** para hacerlos efectivos; informar quienes son las personas o autorizadas dentro de **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** de atender las consultas, preguntas, reclamos y quejas, y darles a conocer el alcance y la finalidad del Tratamiento al cual serán sometidos los Datos Personales en caso de que el Titular navegue en el presente sitio web, ingrese perfiles de redes sociales afines o haga uso de los servicios digitales y presenciales a los que se haga referencia a lo largo de las interacciones.*

1.2. Alcance

*La presente Política aplica para los todos los Titulares de los Datos Personales que sean tratados de cualquier manera por **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.***

1.3. Definiciones

Las expresiones utilizadas en esta Política tendrán el significado que aquí se les otorga, o el significado que la Ley o la jurisprudencia aplicable les den, según dicha Ley o jurisprudencia

sea modificada de tiempo en tiempo. Cualquier diferencia que exista entre los términos aquí definidos y los establecidos en la Ley, se preferirán aquellos señalados en la Ley.

a. Autorización: *Es el consentimiento del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales.*

b. Base de Datos: *Es el conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.*

c. Dato Financiero: *Es todo Dato Personal referido al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen, cuyo Tratamiento se rige por la Ley 1266 de 2008 o las normas que la complementen, modifiquen o adicionen.*

d. Dato Personal: *Es cualquier información, vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales o jurídicas determinadas o determinables.*

e. Dato Público: *Es el Dato Personal calificado como tal según los mandatos de la Ley o de la Constitución Política y, en consecuencia, es aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. 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.*

f. Dato Sensible: *Es el Dato Personal que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen afiliaciones sindicales, el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas, morales 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.

g. Encargado del Tratamiento: Es la 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.

h. Responsable de Tratamiento: Es la 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 Personales.

i. Titular: Es la persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento, como consecuencia de la relación que tiene el Titular y **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.**

j. Transferencia: Tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de Datos Personales, ubicado en Colombia envía la información de los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

k. Transmisión: Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación a un tercero de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando dicha comunicación tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado en nombre y por cuenta del Responsable, para cumplir con las finalidades de este último.

l. Tratamiento: Es toda operación y procedimiento sistemático, electrónico o no, que permita la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, relacionamiento, uso, circulación, evaluación, bloqueo, destrucción y en general, el procesamiento de Datos Personales, así como también su Transferencia y/o Transmisión a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, cesiones, mensajes de datos.

2. Políticas

2.1. Principios

CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S. en el desarrollo de sus actividades comerciales recolectará, utilizará, almacenará, transmitirá, transferirá y en general tratará los Datos Personales de los Titulares, de conformidad con las finalidades establecidas en la presente Política. En todo Tratamiento de Datos Personales realizado por **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.**, los Responsables, Encargados y/o terceros a quienes se les transfiera Datos Personales, deberán dar cumplimiento a los principios y reglas establecidas en la Ley y en esta Política, con el fin de garantizar el derecho al habeas data de los Titulares y dar cumplimiento a las obligaciones de Ley y a los lineamientos internos de **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** Estos principios son:

a. Autorización previa: Todo Tratamiento de Datos Personales se llevará cabo una vez se haya obtenido la Autorización previa, expresa e informada del Titular, salvo que la Ley establezca una excepción a esta regla. En caso de que los Datos Personales hayan sido obtenidos con anterioridad a la expedición del Decreto 1377 de 2013, **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** buscará los medios ordinarios y alternativos pertinentes para convocar a los Titulares y obtener su autorización retroactiva, siguiendo los lineamientos establecidos en dicho Decreto y las normas concordantes.

b. Finalidad autorizada: Toda actividad de Tratamiento de Datos Personales debe obedecer a las finalidades mencionadas en esta Política o a las mencionadas en la Autorización otorgada por el Titular de los Datos Personales, o en los documentos específicos donde se regule cada tipo o proceso de Tratamiento de Datos Personales. La finalidad del Tratamiento particular de un Dato Personal debe ser informada al Titular del Dato Personal al momento de obtener su Autorización. Los Datos Personales no podrán ser tratados por fuera de las finalidades informadas y consentidas por los Titulares de los Datos.

c. Calidad del Dato Personal: El Dato Personal sometido a Tratamiento debe ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de Datos Personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, **CENTRO**

INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S. deberá abstenerse de Tratarlos, o solicitar a su titular la completitud o corrección de la información.

*d. **Entrega de información al Titular:** Cuando el Titular lo solicite, **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** deberá entregarle la información acerca de la existencia de Datos Personales que le conciernan al solicitante. Esta entrega de información la llevará a cabo la dependencia de **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** encargada de la protección de datos personales.*

*e. **Circulación restringida:** Los Datos Personales solo pueden ser Tratados por aquel personal de **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** que cuente con autorización para ello, o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades. No podrá entregarse Datos Personales a quienes no cuenten con Autorización o no hayan sido habilitados por **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** para llevar a cabo el Tratamiento.*

*f. **Temporalidad:** **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** no usará la información del Titular más allá del plazo razonable que exija la finalidad que fue informada al Titular de los Datos Personales.*

*g. **Acceso restringido / Seguridad:** Salvo por los Datos Personales expresamente autorizados, **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** no podrá hacer disponibles Datos Personales para su acceso a través de internet u otros medios masivos de comunicación, a menos que se establezcan medidas técnicas y de seguridad que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas autorizadas.*

*h. **Confidencialidad:** **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** debe siempre realizar el Tratamiento disponiendo las medidas técnicas, humanas y administrativas que resulten necesarias para mantener la confidencialidad del Dato Personal y para evitar que sea éste adulterado, modificado, consultado, usado, accedido, eliminado, o conocido por personas no Autorizadas, o que el Dato Personal se pierda. Todo nuevo proyecto que implique el Tratamiento de Datos Personales por parte de **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. –***

CIC S.A.S., deberá hacer referencia a esta Política de Tratamiento para asegurar el cumplimiento de esta regla.

*i. **Confidencialidad y Tratamiento posterior:** Todo Dato Personal que no sea Dato Público debe tratarse por los Responsables como confidencial, aun cuando la relación contractual o el vínculo entre el Titular del Dato Personal y **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** haya terminado. A la terminación de dicho vínculo, tales Datos Personales deben continuar siendo Tratados de conformidad con esta Política y con la Ley.*

*j. **Individualidad:** **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** mantendrá de manera separada las Bases de Datos en las que tiene la calidad de Encargado de las Bases de Datos en las que es Responsable.*

*k. **Necesidad:** Los Datos Personales solo pueden ser Tratados durante el tiempo y en la medida que el propósito de su Tratamiento lo justifique.*

2.2. Tratamiento de Datos Personales

Los Datos Personales son recolectados, almacenados, organizados, usados, circulados, transmitidos, transferidos, actualizados, rectificados, suprimidos, eliminados y gestionados de acuerdo a la finalidad o finalidades que tenga cada tipo de Tratamiento.

2.2.1. Tratamiento de Datos Personales de niñas, niños y/o adolescentes

***CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** Tratará los Datos Personales de un menor de 18 años, siempre que exista el consentimiento previo y expreso de padres o tutores legales.*

En estos casos, los padres o tutores legales pueden cambiar o revocar la Autorización tal como se describe en esta Política.

Adicionalmente, el Tratamiento de los Datos Personales de niñas, niños y adolescentes, cumplirá con los siguientes parámetros y requisitos:

- a. El Tratamiento responderá y respetará el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.*
- b. En todo momento se asegurará el respeto de sus derechos fundamentales.*
- c. El niño, niña o adolescente será escuchado, y su opinión será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.*

2.2.2. Tratamiento de Datos Sensibles

CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S. podrá solicitar los Datos Sensibles que expresamente se mencionarán en cada Autorización.

En todo caso, **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** observará estrictamente las limitaciones legales al Tratamiento de Datos Sensibles, sometiendo a Tratamiento los Datos Sensibles únicamente cuando el Titular haya otorgado su Autorización, salvo en los casos en que la ley no requiera de dicha Autorización. Cuando **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** solicite Datos Sensibles, le informará qué tipo de Datos Personales tienen esta categoría y no condicionará, en ningún caso, ninguna actividad a la entrega de Datos Sensibles.

Los Datos Sensibles serán tratados con la mayor diligencia posible y con los estándares de seguridad más altos. El acceso limitado a los Datos Sensibles será un principio rector para salvaguardar la privacidad de esos Datos Personales y, por lo tanto, solo el personal autorizado podrá tener acceso a ese tipo de información.

2.3. Finalidades del Tratamiento

CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S. realizará el Tratamiento de los Datos Personales para las finalidades informadas al momento en que el Dato Personal sea

recolectado y que sean expresamente consentidas. Así mismo, los Encargados o terceros que tengan acceso a los Datos Personales por virtud de Ley o contrato, mantendrán el Tratamiento dentro de las siguientes finalidades:

a. Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.**

b. Cumplir con los procesos internos de **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** en materia de administración de proveedores y contratistas.

c. Prestar sus servicios de acuerdo con las necesidades particulares de los clientes de **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.**, con el fin de cumplir los contratos de servicios celebrados, incluyendo, pero sin limitarse a la verificación de afiliaciones y derechos de los individuos a los cuales los clientes de **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** prestarán sus servicios, utilizar los Datos Personales para mercadeo y/o comercialización de nuevos servicios o productos.

d. El control y la prevención del fraude y de lavado de activos, incluyendo, pero sin limitarse a la consulta en listas restrictivas, y toda la información necesaria requerida para el SARLAFT.

e. El proceso de archivo, de actualización de los sistemas, de protección y custodia de información y Bases de Datos de **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.**

f. Procesos al interior de **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.**, con fines de desarrollo u operativo y/o de administración de sistemas.

g. La transmisión y transferencia de datos a terceros con los cuales se hayan celebrado contratos con este objeto, para fines comerciales, administrativos, de mercadeo y/o operativos, incluyendo, pero sin limitarse a la expedición de carnets, certificados personalizados y certificaciones a terceros, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes. En cualquier caso, los terceros estarán obligados en los términos de esta Política.

h. *Mantener y procesar por computadora u otros medios, cualquier tipo de información relacionada con el negocio del cliente con el fin de brindar los servicios y productos pertinentes.*

i. *Las demás finalidades que determinen los Responsables en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias, así como de las políticas internas de **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.***

2.4. *Derechos del Titular de los Datos Personales*

De acuerdo con la Ley, los Titulares de Datos Personales tienen los siguientes derechos:

a. ***Derecho de actualización:*** *Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** o los Encargados del Tratamiento de los mismos. Este derecho se podrá ejercer frente a Datos Personales parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.*

b. ***Derecho de prueba:*** *Solicitar prueba de la Autorización otorgada a **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.**, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 (o en las normas que la reglamenten, adicionen, complementen, modifiquen o deroguen), o cuando se haya presentado la continuidad del Tratamiento según lo previsto en el numeral 4° del artículo 10 del Decreto 1377 de 2013.*

c. ***Derecho de información:*** *Presentar solicitudes ante **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** o el Encargado del Tratamiento respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales, y a que éstas le entreguen tal información.*

d. ***Derecho de quejas y reclamos:*** *Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley, una vez haya agotado el trámite de consulta o*

reclamo ante **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** de acuerdo con lo previsto en el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

e. Derecho de revocación: Revocar su Autorización y/o solicitar la supresión de sus Datos Personales de las bases de datos de **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.**, cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado mediante acto administrativo definitivo que en el Tratamiento **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** o el Encargado del Tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la Ley o cuando no hay una obligación legal o contractual de mantener el Dato Personal en la Base de Datos del Responsable.

f. Derecho de acceso: Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento de acuerdo con el artículo 21 del Decreto 1377 del 2013.

g. Derecho de conocimiento: Conocer las modificaciones a los términos de esta Política de manera previa y eficiente a la implementación de las nuevas modificaciones o, en su defecto, de la nueva política de tratamiento de la información. Así como conocer a la dependencia o persona facultada por **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** frente a quien podrá presentar quejas, consultas, reclamos y cualquier otra solicitud sobre sus Datos Personales.

h. Derecho de supresión: Solicitar la supresión de sus Datos Personales de las Bases de Datos siempre y cuando no exista un deber legal o una obligación de carácter contractual en virtud de la cual no sea posible dicha supresión.

Los Titulares podrán ejercer sus derechos de Ley y realizar los procedimientos establecidos en esta Política, mediante la presentación de su documento de identificación o copia del mismo. Los menores de edad podrán ejercer sus derechos personalmente, o a través de sus padres o los adultos que detenten la patria potestad, quienes deberán demostrarlo mediante la documentación pertinente. Así mismo podrán ejercer los derechos del Titular los causahabientes que acrediten dicha calidad, el representante y/o apoderado del titular con

la acreditación correspondiente y aquellos que han hecho una estipulación a favor de otro o para otro.

2.5. Área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos

CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S. ha designado a la gestión de Servicio al Cliente como área a cargo de la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos y consultas de todo tipo relacionadas con los Datos Personales. La persona designada de Servicio al Cliente tramitará las consultas y reclamaciones en materia de Datos Personales de conformidad con la Ley y esta Política.

Algunas de las funciones particulares de esta área en relación con Datos Personales son:

- a. Recibir las solicitudes de los Titulares de Datos Personales, tramitar y responder aquellas que tengan fundamento en la Ley o esta Política, como por ejemplo: solicitudes de actualización de Datos Personales; solicitudes para conocer los Datos Personales; solicitudes de supresión de Datos Personales; solicitudes de información sobre el uso dado a sus Datos Personales; solicitudes de actualización de los Datos Personales; solicitudes de prueba de la Autorización otorgada, cuando ella hubiere procedido según la Ley, entre otras.
- b. Dar respuesta a los Titulares de los Datos Personales sobre aquellas solicitudes que no procedan de acuerdo con la Ley.
- c. Los datos de contacto del Servicio al Cliente son:

Dirección física: Calle 10 # 9 -54 Oficina 302. Jamundí (Valle)

Dirección electrónica: info@cobranza.com.co

Teléfono: (57602) 515 1788

2.6. Procedimientos para ejercer los derechos de los Titulares de los Datos Personales

2.6.1. Consultas

CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S. dispondrá de mecanismos para que el Titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, aquellos a quienes se ha estipulado a favor de otro o para otro, y/o los representantes de menores de edad Titulares, formulen consultas respecto de cuáles son los Datos Personales del Titular que reposan en las Bases de Datos de **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.**

Estos mecanismos podrán ser físicos como trámite de ventanilla, electrónicos a través del correo de Servicio al Cliente info@cobranza.com.co o telefónicamente en la línea de atención (57602) 515 1788, encargados de recibir las peticiones, quejas y reclamos en los teléfonos.

Cualquiera que sea el medio, **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** guardará prueba de la consulta y su respuesta. En consecuencia, los siguientes son los pasos a seguir para la presentación de consultas:

- a. Las solicitudes se deberán formular por escrito.
- b. La solicitud será analizada para verificar la identificación del Titular. Si la solicitud es formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél de conformidad con las leyes vigentes, la solicitud será rechazada. Para ello puede solicitar el documento de identificación del Titular o copia del mismo, y los poderes especiales, generales o documentos que se exijan según sea el caso.
- c. Si el solicitante tuviere capacidad para formular la consulta, de conformidad con los criterios de acreditación establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** recopilará toda la información sobre el Titular que esté contenida en el registro individual de esa persona o que esté vinculada con la identificación del Titular dentro de las Bases de Datos de **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.**
- d. La persona asignada para atender la consulta dará respuesta dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida por **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.**

e. En todo caso, la respuesta definitiva a todas las solicitudes no tardará más de quince (15) días hábiles desde la fecha en la que la solicitud inicial fue recibida por **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.**

2.6.2. Reclamos

CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S. dispone de mecanismos para que el Titular, sus causahabientes, representante y/o apoderados, aquellos que estipularon por otro o para otro, y/o los representantes de menores de edad Titulares, formulen reclamos respecto de: (i) Datos Personales Tratados por **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** que deben ser objeto de corrección, actualización, supresión o revocatoria de la Autorización o (ii) el presunto incumplimiento de los deberes de Ley de **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.**

Estos mecanismos podrán ser físicos como trámite de ventanilla, electrónicos a través del correo de Servicio al Cliente para los asuntos relacionados con esta Política info@cobranza.com.co o telefónicamente en la línea de atención (57602) 515 1788, encargados de recibir las peticiones, quejas y reclamos en los teléfonos.

Cualquiera que sea el medio, **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** guardará prueba del reclamo y su respuesta. En consecuencia, los siguientes son los pasos a seguir para la presentación de reclamos:

- a. El reclamo se formulará mediante solicitud escrita.
- b. La solicitud será analizada para verificar la identificación del Titular. Si la solicitud es formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél de conformidad con las leyes vigentes, la solicitud será rechazada. Para ello puede solicitar la cédula de ciudadanía o documento de identificación original del Titular, y los poderes especiales, generales o documentos que se exijan según sea el caso.
- c. El reclamo debe contener la siguiente información: (i) Nombre y número de documento de identificación del Titular. (ii) Los datos de contacto (dirección física y/o electrónica y

teléfonos de contacto). (iii) Los documentos que acrediten la identidad del Titular, o la representación de su representante. (iv) La descripción clara y precisa de los Datos Personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos. (v) La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección, revocatoria, supresión, o cumplimiento de deberes). (vi) Los documentos que se quiera hacer valer. (vii) firma, correo electrónico, nombre y número de identificación del solicitante del reclamo.

d. Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos, **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** requerirá al reclamante por una sola vez dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si el reclamante no presenta la documentación e información requerida dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha del reclamo inicial, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

e. Si por cualquier hecho la persona que recibe el reclamo al interior de **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** no es competente para resolverlo, dará traslado al Analista de Servicio al Cliente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido el reclamo, e informará de dicha remisión al reclamante.

f. Una vez recibido el reclamo con la documentación completa, se incluirá en la Base de Datos de **CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S.** donde reposen los Datos del Titular sujetos a reclamo una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Esta leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

g. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil 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.

2.6.3. Revocatoria

El Titular puede revocar la Autorización para el Tratamiento de sus Datos Personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o exista una obligación legal o contractual.

2.7. Seguridad de la Información

En desarrollo del principio de seguridad, CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S. ha adoptado medidas técnicas, administrativas y humanas razonables para proteger los Datos Personales de los Titulares e impedir adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. El acceso a los datos personales está restringido a sus Titulares y a las personas autorizadas por CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S. de acuerdo con esta Política. CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S. no permitirá el acceso a esta información por parte de terceros en condiciones diferentes a las anunciadas, a excepción de un pedido expreso del Titular o de las personas legitimadas de conformidad con la normatividad nacional.

Es importante tener en cuenta que internet es una red global de comunicación que implica la transmisión de información en una red mundial. En este sentido, pese a que CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S. cuenta con medidas necesarias para la protección de los Datos Personales, es posible que los mismos se vean afectados por las fallas propias de internet.

2.8. Vigencia

Esta Política rige a partir del 3 de julio de 2020. Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en nuestra Base de Datos, con base en el criterio de temporalidad y necesidad, durante el tiempo que sea necesario para las finalidades mencionadas en esta Política y la respectiva Autorización, para las cuales fueron recolectados.

2.9. Modificaciones

Esta Política podrá ser modificada por CENTRO INTEGRAL DE COBRANZA S.A.S. – CIC S.A.S. cuando así lo requiera sin previa notificación, siempre que se trate de modificaciones no sustanciales. De lo contrario, serán comunicadas previamente a los Titulares.

3. Referencias

- a. Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia. Derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre.*
- b. Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.*
- c. Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.*
- d. Decreto 1377 de 2013. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.*
- e. Circular 886 de 2014. Por la cual se reglamente el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.*
- f. Circular Externa 02 de 2015. Por la cual la Superintendencia de Industria y Comercio impartió instrucciones a los responsables del tratamiento de datos personales, personas jurídicas de naturaleza privada inscritas en las cámaras de comercio y sociedades de economía mixta, para efectos de realizar la inscripción de sus bases de datos en el registro nacional de bases de datos a partir del 9 de noviembre de 2015.*
- g. Decreto 1074 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.*