



ESOLUCIONES BPO
EFICACIA Y SOLUCIONES BPO S.A.S

POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

TRANSPARENCIA CON EL CONSUMIDOR

EFICACIA Y SOLUCIONES BPO, SAS., identificado con el Nit. 901.036.583-6, con domicilio principal en la dirección carrera 7 # 31 – 64, oficina 201, Bogotá D.C. Colombia, reconoce la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de los datos personales de sus clientes, usuarios, colaboradores, proveedores, accionistas, aliados y en general de todos sus grupos de interés respecto de los cuales ejerce tratamiento de información personal por lo que en cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales, adoptó la presente política para el tratamiento de datos personales.

En consecuencia, de la ley 1581 de 2012, la Ley de Habeas Data 1266 de 2008, y la Constitución Nacional, buscando proteger el derecho a la información privada de las personas; tiene como principio que los datos personales recolectados con ocasión de una relación contractual, no puede usarla para propósitos distintos para los cuales le fue entregada.

3 de febrero de 2024

Autor: Departamento Jurídico

POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

TRANSPARENCIA CON EL CONSUMIDOR

Norma aplicable

A continuación, se listan las principales normas vigentes en Colombia en materia de protección de datos personales, con cuyo cumplimiento ESOLUCIONES BPO, está plenamente comprometido y que han sido tomadas en cuenta para efectos del desarrollo de la presente Política y el Sistema Integral de Gestión de Datos Personales de ESOLUCIONES BPO.

- Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia
- Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio

Alcance

ESOLUCIONES BPO, como responsable del tratamiento velará por la seguridad y calidad en el tratamiento de la información, y el cumplimiento del artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la normativa vigente referente a la protección de datos personales, y en especial lo establecido en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y las demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o complementen.

El tratamiento que se realice por parte de ESOLUCIONES BPO, se basará en la autorización otorgada por el titular y tomará en cuenta las finalidades expresamente informadas.

La presente política, está dirigida a nuestros clientes, usuarios, colaboradores, proveedores, aliados y en general nuestros grupos de interés sobre los cuales ESOLUCIONES BPO, realiza tratamiento de información personal.

Definiciones

Se tendrán en cuenta las siguientes definiciones para efectos de la presente política:

- Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- Base de Datos:** Es el conjunto organizado de información de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. El dato personal puede ser público, semiprivado o privado.
- Responsable del Tratamiento:** Es la Persona natural o jurídica de naturaleza pública o privada, que actuando por ella misma o en conjunto con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos. Para los efectos del presente documento se entiende como responsable del Tratamiento a ESOLUCIONES BPO.
- Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- Tratamiento:** Es cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.



Principios Rectores para el Tratamiento de Datos Personales

ESOLUCIONES BPO, se compromete con los titulares de la información a tratar sus datos personales, de conformidad con los siguientes principios:

1. **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** ESOLUCIONES BPO, es consciente de que el tratamiento al que se refiere la Ley 1581 de 2012 es una actividad reglada, que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
2. **Principio de finalidad:** ESOLUCIONES BPO, tratará los datos con una finalidad legítima, de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual será informada al titular.
3. **Principio de libertad:** ESOLUCIONES BPO, tratará los datos sólo con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin autorización previa o en ausencia de mandato legal o judicial.
4. **Principio de veracidad o calidad:** la información que sea objeto de tratamiento debe ser veraz, completa, actualizada, comprobable y comprensible. En ESOLUCIONES BPO, está prohibido el tratamiento de datos fraccionados o que induzcan a error.
5. **Principio de transparencia:** ESOLUCIONES BPO, conoce que los titulares de la información tienen derecho a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de los datos que le conciernan.
6. **Principio de acceso y circulación restringida:** el tratamiento está sujeto a los límites derivados de la naturaleza de los datos personales, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley. Con excepción de la información pública, ESOLUCIONES BPO, no pondrá a disposición los datos personales en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo si el acceso es técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la Ley 1581 de 2012.
7. **Principio de seguridad:** ESOLUCIONES BPO, manejará la información sujeta a tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012 con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
8. **Principio de confidencialidad:** todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

Finalidad de los Datos

Las siguientes son las principales finalidades con las que ESOLUCIONES BPO, realiza el tratamiento de la información personal:

Clientes y/o usuarios

- Conocer su comportamiento financiero, comercial y crediticio y el cumplimiento de sus obligaciones legales.
- Realizar todas las gestiones necesarias tendientes a confirmar y actualizar la información del cliente.
- Validar y verificar la identidad del cliente para el ofrecimiento y administración de productos y servicios, así mismo para compartir la información con diversos actores del mercado.
- Establecer una relación contractual, así como mantener y terminar una relación contractual.

- Ofrecer y prestar productos o servicios a través de cualquier medio o canal de acuerdo con el perfil del cliente y los avances tecnológicos.
- Recibir información por parte de ESOLUCIONES BPO, respecto a campañas comerciales actuales y futuras, promoción de productos y servicios tanto propios como de terceros, y demás comunicaciones necesarias para mantener comunicado y enterado al cliente mediante: llamada telefónica, mensaje de texto, correo electrónico, Facebook, Twitter, Instagram o cualquier red social de integración o mensajería instantánea, entre otros;
- Recibir mensajes relacionados con la gestión de cobro y recuperación de cartera, ya sea directamente o mediante un tercero contratado para tal función.
- Realizar una adecuada prestación y administración de los servicios financieros, incluyendo la gestión de cobranza.
- Suministrar información comercial, legal, de productos, de seguridad, de servicio o de cualquier otra índole.
- Conocer la ubicación y datos de contacto del cliente para efectos de notificaciones con fines de seguridad y ofrecimiento de beneficios y ofertas comerciales.
- Efectuar análisis e investigaciones comerciales, estadísticas, de riesgos, de mercado, interbancaria y financiera incluyendo contactar al cliente para estos fines.
- Conocer el estado de las operaciones (activas, pasivas o de cualquier naturaleza) o las que en el futuro llegue a celebrar el cliente con cualquier entidad del GRUPO DE ESOLUCIONES BPO, con otras entidades financieras o comerciales, con cualquier agente o sujeto del mercado financiero, operador de información, 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.
- Prevenir el lavado de activos, la financiación del terrorismo, así como detectar el fraude, corrupción, y otras actividades ilegales.
- Realizar, validar, autorizar o verificar transacciones, incluyendo, cuando sea requerido, la consulta y reproducción de datos sensibles tales como la huella digital, imagen o voz, entre otros.
- Realizar encuestas de satisfacción concerniente a los servicios prestados por ESOLUCIONES BPO.
- Consultar multas y sanciones ante las diferentes autoridades administrativas y judiciales o bases de datos públicas que tengan como función la administración de datos de esta naturaleza.

Prevía autorización del titular y con el fin de operar los canales digitales de ESOLUCIONES BPO, se realizarán los siguientes usos en los dispositivos electrónicos en los que sean utilizados los canales digitales: (I) mejorar la experiencia de nuestros canales digitales (II) permitir el acceso a diversas funcionalidades (III) brindar opciones de personalización (IV) gestionar la seguridad monitoreando, detectando y previniendo actividades sospechosas (V) compartir la información con terceros y/o aliados. De igual manera se podrán habilitar las siguientes funcionalidades al usar los canales digitales ESOLUCIONES BPO:

- Acceso a la ubicación del dispositivo y al número de teléfono móvil para realizar una mejor gestión de la seguridad, monitorear, detectar, prevenir e investigar actividades sospechosas que supongan un riesgo de fraude para tus transacciones. También requerimos la ubicación del dispositivo para permitirte ubicar nuestros canales físicos más cercanos o solicitar turnos;
- Acceso a la libreta de contactos, para que sea posible transferir dinero, compartir el comprobante de las transacciones que se realicen o elegir los contactos de confianza para autenticación en los canales;
- Acceso a fotos, medios, archivos y almacenamiento, para permitir la lectura de códigos QR o de barras o similares, personalizar los canales digitales, guardar imágenes de las transacciones realizadas y compartir con terceros o compartir documentos con ESOLUCIONES BPO;



- Acceso a cámara para leer códigos QR o de barras o similares, realizar biometrías faciales para autenticación o firma o realizar escaneo de documentos;
- Acceso a la información de conexión, id del dispositivo móvil, IP, inventario de las aplicaciones instaladas en el dispositivo e información del rendimiento de la aplicación con la finalidad de habilitar funcionalidades y de realizar una mejor gestión de la seguridad de tus canales y transacciones y de esta manera prevenir, detectar e investigar actividades sospechosas, proporcionar y ofrecer experiencias y productos personalizados.

ESOLUCIONES BPO, en ningún momento accederá a fotos personales, archivos guardados, historial de conversaciones, teléfonos de contacto y, en general, información confidencial que administra el titular en su dispositivo móvil para finalidades diferentes a las expuestas. Estos accesos pueden ser modificados en cualquier momento en las opciones de configuración del dispositivo electrónico, cuando aplique.

Proveedores y aliados:

- La información solicitada al proveedor o aliado podrá incluir información de la persona natural o jurídica según corresponda. Así mismo, es posible que se solicite información de los empleados del proveedor o aliado que se encuentren dedicados a cumplir alguna función o relación con ESOLUCIONES BPO, que por la labor desempeñada requieran acceso a las instalaciones, a los aplicativos y/o sistemas u otros de la organización.
- Realizar el proceso de vinculación del proveedor o aliado con la entidad, generando el desarrollo de los procedimientos internos, los cuales son de relacionamiento, contables, financieros, comerciales, logísticos, entre otros.
- Administrar y verificar antecedentes comerciales, reputacionales y los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como para detectar y/o prevenir el fraude, corrupción y otras actividades ilegales, por parte del proveedor o sus empleados en relación con la operación de ESOLUCIONES BPO.
- Gestionar y fortalecer las relaciones contractuales con el proveedor o aliado, permitiendo un mayor control en las obligaciones asumidas por las partes.
- Revisar y evaluar los resultados del proveedor o aliado, con el fin de fortalecer los procesos de contratación dentro de ESOLUCIONES BPO.
- Ofrecer y prestar productos o servicios a través de cualquier medio o canal de acuerdo con el perfil del proveedor o aliado, y de acuerdo con los avances tecnológicos.
- Efectuar análisis e investigaciones comerciales, estadísticas, de riesgos, de mercado, interbancaria y financiera a partir de los resultados del proveedor o aliado.

Duración del Tratamiento de datos

Los datos personales estarán sujetos a tratamiento por ESOLUCIONES BPO, durante el termino contractual en el que el titular de la información tenga el producto, servicio, contrato o relación, más el término que establezca la ley.

Derechos del Titular

Los titulares de la información que es objeto de tratamiento por ESOLUCIONES BPO podrán:

- Conocer, actualizar, rectificar, suprimir o revocar sus datos personales y ser informados del tratamiento que ESOLUCIONES BPO, realiza sobre los datos personales.
- Presentar solicitudes y reclamos relacionados con la regulación vigente en materia de Protección de Datos Personales.

- Solicitar revocatoria de la autorización y/o supresión de un dato personal en el caso de determinarse que ESOLUCIONES BPO, presenta una conducta contraria a la regulación vigente. La solicitud de supresión o revocatoria no procederá cuando los titulares tengan el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos de ESOLUCIONES BPO.

En concordancia con el art. 20 del Decreto 1377 de 2013, el ejercicio de los derechos anteriormente mencionados podrá 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 el responsable.
- 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 Esoluciones Bpo

ESOLUCIONES BPO, como responsable de los datos personales almacenados en sus bases de datos, se compromete a:

- Garantizar al titular el pleno y efectivo ejercicio de sus derechos.
- Solicitar y conservar copia de la autorización otorgada por el titular o prueba de ésta.
- Informar al titular sobre las finalidades de la recolección, los usos de sus datos personales y sus derechos en razón a la autorización otorgada.
- Conservar la información en condiciones de seguridad para prevenir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado.
- Garantizar que la información suministrada a terceros o encargados del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información que tenga algún tercero o encargado, respecto de todas las novedades en relación con los datos suministrados y adoptar las medidas necesarias para que la información esté actualizada.
- Rectificar la información cuando tome conocimiento de que es incorrecta.
- Velar por que los terceros y/o encargados del tratamiento de la información personal de la cual es responsable ESOLUCIONES BPO, cuenten con medidas y políticas efectivas para garantizar el adecuado tratamiento de dicha información. Asimismo, les exigirá el compromiso de acogerse y dar aplicación a lo previsto en la presente Política de Tratamiento Datos Personales y demás lineamientos establecidos por ESOLUCIONES BPO, o certificar que sus políticas internas recogen cuando menos las disposiciones aquí previstas. En caso de no ser posible la emisión de la certificación, ESOLUCIONES BPO, deberá corroborar que las políticas internas de los terceros y/o encargados recogen criterios de seguridad y/o privacidad equivalentes o superiores a los aquí previstos. En este sentido, los terceros y/o encargados deberán adoptar las medidas y condiciones de seguridad y privacidad para los datos personales, que sean compartidos con estos, cuando menos al mismo nivel de protección adoptado por ESOLUCIONES BPO.
- Darle trámite a las consultas y reclamos formulados de conformidad con lo previsto en la presente Política y en la ley.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.



Procedimientos

Los titulares de la información cuando requieran realizar alguna consulta, queja o reclamo podrán hacer uso de:

a. Consultas

Los titulares, sus causahabientes o cualquier otra persona que pueda tener un interés legítimo, podrán solicitar que se les informe sobre los datos personales del titular que se encuentren almacenados en cualquier base de datos de ESOLUCIONES BPO.

De acuerdo con lo anterior, ESOLUCIONES BPO, garantizará el derecho de consulta, dándole a conocer la información personal vinculada al titular.

Las consultas que versen sobre temas de acceso a la información, constancias de la autorización otorgada por el titular, usos y finalidades de la información personal, o cualquier otra consulta relacionada con la información personal entregada por parte del titular, deberán presentarse por medio de los canales habilitados por ESOLUCIONES BPO.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.

Cuando no sea posible atender la consulta dentro del término previsto, se informará al interesado, señalando los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la consulta, la cual no superará los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.

b. Reclamos

Corrección, actualización, supresión y revocatoria:

Los titulares, sus causahabientes o cualquier otra persona con un interés legítimo, que considere que la información contenida en alguna de las bases de datos de ESOLUCIONES BPO, deba ser objeto de corrección, actualización o supresión o que adviertan un posible incumplimiento de los deberes establecidos en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, podrán presentar un reclamo siguiendo con los requisitos del artículo 15 de la misma ley.

Requisitos para presentar un reclamo:

- Identificación del titular o de quien está presentando la reclamación, señalando su nombre y número de identificación.
- Describir el motivo del reclamo de forma clara y expresa, donde se establezcan los hechos que originaron el mismo, presentando los documentos que pretenda hacer valer.
- Acreditar el interés legítimo con el que actúa quien presenta el reclamo y adjuntar, en caso de ser necesarios, los soportes correspondientes.
- Señalar el teléfono, la dirección física o electrónica a la que se deba notificar y remitirse la respuesta de la solicitud.

En todo caso, si el reclamo está incompleto se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del mismo para que subsane las fallas. Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, ESOLUCIONES BPO, entenderá que ha desistido del reclamo.

Cuando ESOLUCIONES BPO, no sea la entidad competente para resolver el reclamo presentado, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles, y se informará de dicha situación al interesado.

En el caso que el reclamo sea recibido completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Esta leyenda permanecerá hasta que el reclamo sea resuelto y se ajustará de acuerdo con los procedimientos internos.

Ahora bien, 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 atenderlo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Los titulares, sus causahabientes o cualquier otra persona con un interés legítimo, podrán presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, pero sólo una vez hayan agotado el trámite de consulta o reclamo ante ESOLUCIONES BPO, como responsable y/o cualquier encargado, de conformidad con lo previsto en el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

Supresión de la información

En caso de solicitar la supresión de toda o parte de su información personal deberá tener en cuenta que ESOLUCIONES BPO, analizará el requerimiento realizado. Sin embargo, no procederá la supresión de la información en caso de que el titular tenga algún deber legal o contractual de permanecer en la base de datos que administra ESOLUCIONES BPO.

Revocatoria de la autorización

En caso de solicitar la revocatoria de la autorización de sus datos personales, ESOLUCIONES BPO, analizará el requerimiento realizado y comunicará al titular si esta revocatoria procede.

No obstante, no procederá la revocatoria de la autorización en caso de que el titular tenga algún deber legal o contractual de permanecer en la base de datos que administra ESOLUCIONES BPO.

Las consultas y reclamaciones presentadas se tramitarán de acuerdo con los procesos y procedimientos internos.

Canales de atención

ESOLUCIONES BPO, tiene habilitado para los titulares de los datos personales los siguientes canales de atención para el ejercicio de sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y/o suprimir, su información personal.

-  **Sucursales físicas:** los titulares de la información pueden acercarse a cualquiera de las sucursales de ESOLUCIONES BPO, y presentar su solicitud dentro de los términos establecidos por la ley.
-  **Sucursal telefónica:** para realizar una reclamación acerca del manejo de datos personales los titulares de la información pueden comunicarse de la siguiente manera: Bogotá: (+57-1) 8063147
-  **Página web:** En la página web oficial <https://www.esolucionesbpo.com.co> el titular de la información puede conectarse con Esoluciones Bpo, utilizando los siguientes medios: "Chatea con nosotros", "Llámanos", "Déjanos Llamarte" y "Visítanos". Además, se puede diligenciar el formato virtual que allí se encuentra, incluso para sugerencias, felicitaciones o solicitudes de información.

Vigencia

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales empieza a regir a partir de la fecha de su aprobación. 3 de febrero de 2024.