



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

 **KM 2.5 Vía Cajicá - Chia, edificio Torre Miranda, oficina 301**

 **6018844896**

 **3108109242**

 **Nit: 901795042-9**

servicioalcliente@arquibplus.com

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. IDENTIFICACIÓN DE LOS RESPONSABLES DE TRATAMIENTO	5
3. MARCO LEGAL	5
4. OBJETIVO	5
5. ALCANCE	6
6. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS	6
6.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD	6
6.2. PRINCIPIO DE FINALIDAD	6
6.3. PRINCIPIO DE LIBERTAD	6
6.4. PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD	7
6.5. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA	7
6.6. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA	7
6.7. PRINCIPIO DE SEGURIDAD	7
6.8. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD	8
6.9. PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD	8
6.10. PRINCIPIO DE INTERPRETACIÓN INTEGRAL DE LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES	8
7. DEFINICIONES	8
8. DE LAS ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO	12
9. DE LOS DATOS TRATADOS	12
9.1. CATEGORIAS GENERALES DE DATOS PERSONALES	12
9.1.1. DE TITULARES PERSONAS NATURALES	12
9.1.2. DE TITULARES PERSONAS JURÍDICAS (LEY 1266/08)	13
9.2. DATOS PÚBLICOS	13
9.3. BIOMÉTRICOS	14
9.4. DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	14
9.5. COOKIES	14
10. DE LA AUTORIZACIÓN Y LOS MECANISMOS PARA SU OBTENCIÓN	15
11. FINALIDADES	16
11.1 POSIBLES CLIENTES	16
11.2 TERCEROS CONSIGNATARIOS	17
11.3 CLIENTES	18
11.4 PROVEEDORES	19
11.5 DE VISITANTES	19
12. DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	20

13. CICLO DE VIDA DEL DATO	21
13.1. RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES	21
13.2. ALMACENAMIENTO DE DATOS PERSONALES	22
13.3. USO DE DATOS PERSONALES	22
13.4. CIRCULACIÓN DE DATOS PERSONALES	22
13.5. DISPOSICIÓN FINAL	23
13.6. ENTREGA DE INFORMACIÓN A AUTORIDADES COMPETENTES	23
14. DERECHOS DE LOS TITULARES	24
14.1. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE EJERCICIO DE DERECHOS	26
14.1.1. DE LA LEGITIMACIÓN	26
14.1.2. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS	26
14.1.2.1. PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	27
14.2. CANALES DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS	28
15. DEBERES DE LOS RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO	28
16. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS	29
17. VIGENCIA Y MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA	29

¡Error! Marcador no definido.

1. INTRODUCCIÓN

La presente Política regula el tratamiento de datos personales de clientes, potenciales clientes, terceros consignatarios, proveedores, visitantes y demás terceros que interactúen con ARQUIB PLUS FINTECH S.A.S, ARQUIB CONTABILIDAD Y AUDITORIA S.A.S. y, GRUPO INVERSIONES ARQUIB S.A.S., (en adelante las “Compañías” o los “Responsables”) con la protección de la privacidad y el ejercicio del derecho fundamental al *Habeas Data*. Este documento no es solo una respuesta al cumplimiento de los mandatos legales en Colombia, sino que representa la hoja de ruta que la Compañía adopta para gestionar con integridad el activo más valioso de sus clientes, proveedores y demás titulares de información: su información personal. La importancia de este instrumento radica en su capacidad para articular los principios de tratamiento de datos.

Para las Compañías, la protección de los datos personales es un pilar estratégico que trasciende la mera formalidad documental para convertirse en una ventaja competitiva basada en la lealtad y el respeto. La relevancia de este compromiso es absoluta, pues las Compañías entienden que el manejo inadecuado de los datos personales impacta no solo la esfera legal, sino también la reputación y la sostenibilidad del negocio a largo plazo. Al implementar estos lineamientos, se busca mitigar riesgos operativos y reputacionales, asegurando un entorno donde el flujo de información sea seguro, lícito y orientado a fines legítimos.

2. IDENTIFICACIÓN DE LOS RESPONSABLES DE TRATAMIENTO

Nombre	NIT	Dirección	Correo
GRUPO INVERSIONES ARQUIB S.A.S.	900.809.925 - 6	Km 2.5 vía Cajicá-Chía, Edificio Torre	cumplimiento @grupoarquib .com
ARQUIB PLUS FINTECH S.A.S	901.795.042-9		

 **KM 2.5 Vía Cajicá - Chia, edificio Torre Miranda, oficina 301**

ARQUIB CONTABILIDAD Y AUDITORIA S.A.S.	901.797.954-1	Miranda, Oficina 301.	
Responsable de atención de solicitudes			
Cargo	Contacto		
Oficial de Protección de datos Personales	cumplimiento@grupoarquib.com		

3. MARCO LEGAL

La presente Política se desarrolla con base en el siguiente marco legal:

- Constitución Política, Artículos 15 y 20.
- Ley 1266 de 2008
- Ley 1581 de 2012.
- Decreto Reglamentario 886 de 2014.
- Decreto Único 1074 de 2015.
- Ley 2300 de 2023.
- Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

4. OBJETIVO

A través del presente documento, se pretende establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia, transmisión, supresión y el cumplimiento de las finalidades que se señalan más adelante, los cuales serán tratados por cada uno de los Responsables de Tratamiento de datos personales. En igual sentido, se pretende dar cumplimiento a la legislación colombiana en materia de protección de datos personales

5. ALCANCE

La presente Política constituye el mecanismo mediante el cual las Compañías informan a sus clientes, potenciales clientes, proveedores, visitantes y demás titulares externos las condiciones bajo las cuales se realiza el tratamiento de sus datos personales.

La presente versión corresponde a la Política de Tratamiento de Datos Personales dirigida a titulares externos. Las Compañías cuentan con lineamientos internos complementarios aplicables al tratamiento de datos personales de colaboradores y candidatos, los cuales hacen parte de su Programa Integral de Protección de Datos Personales.

Asimismo, este instrumento constituye el medio oficial de información para que los titulares encuentren la ruta clara para comprender las circunstancias que rodean el procesamiento de su información. Al definir estas responsabilidades, la Compañía asegura que tanto los procesadores internos como los externos y los propios interesados converjan en un ecosistema de protección que garantice el cumplimiento del marco legal señalado en el numeral 3.

6. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

Toda actividad de tratamiento de datos ejercida por GRUPO ARQUIB, será guiada por los siguientes principios.

6.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD

El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, decretos reglamentarios y demás disposiciones que la desarrollen.

6.2. PRINCIPIO DE FINALIDAD

El Tratamiento de Datos personales que sean recogidos por GRUPO ARQUIB obedecerá a una finalidad legítima de acuerdo con la constitución y la ley, la cual en todo caso será informada al Titular.

 **KM 2.5 Vía Cajicá - Chia, edificio Torre Miranda, oficina 301**

6.3. PRINCIPIO DE LIBERTAD

El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los Datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

6.4. PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD

La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de Datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

6.5. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA

En el Tratamiento de Datos personales se garantizará al Titular el derecho a obtener de GRUPO ARQUIB o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

6.6. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA

El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los Datos personales, de las disposiciones de la ley 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. Los Datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados.

6.7. PRINCIPIO DE SEGURIDAD

La información sujeta a Tratamiento por parte de GRUPO ARQUIB en calidad de Responsable o Encargada, o por parte de un tercero en calidad de Encargado del Tratamiento, se manejará 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.

6.8. 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 normatividad vigente.

6.9. PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD

Los Datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades que justificaron el Tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Los Datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Una vez cumplida la finalidad del Tratamiento y los términos establecidos anteriormente, se procederá a la supresión de los Datos.

6.10. PRINCIPIO DE INTERPRETACIÓN INTEGRAL DE LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES

La Ley 1581 de 2012 se interpretará en el sentido de que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los

 **KM 2.5 Vía Cajicá - Chia, edificio Torre Miranda, oficina 301**

derechos se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los derechos constitucionales aplicables.

7. DEFINICIONES

Para los efectos de la interpretación de la presente Política se adoptarán las siguientes definiciones:

- **Actividad publicitaria:** Toda actividad encaminada a divulgar productos, servicios y/o marcas, con el objetivo de estimular las relaciones comerciales.
- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular de los datos personales para llevar a cabo el tratamiento de sus datos.
- **Aviso de privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el responsable del tratamiento, que se pone a disposición del titular para el tratamiento de sus datos personales. El aviso de privacidad comunica al titular la información relativa a i) la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, ii) la forma de acceder a las mismas y iii) las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales físicos o electrónicos (digital) que sea objeto de tratamiento manual o automatizado.
- **Canales de contacto autorizados:** mecanismos a través de los cuales la Compañía podrá realizar actividad publicitaria o gestión de cobranza respecto de los titulares con los cuales se tiene relación. Por ejemplo, pero sin limitarse a: llamadas, mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones o web o correos electrónicos.
- **Datos personales:** Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica.
- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular.

 **KM 2.5 Vía Cajicá - Chia, edificio Torre Miranda, oficina 301**

- **Datos públicos:** Son aquellos datos calificados como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política de Colombia y aquellos que no sean semiprivados, privados o sensibles. Se consideran como públicos 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, por ejemplo, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, que no estén sometidos a reserva.
- **Datos sensibles:** Son aquellos que afectan la intimidad del titular de los datos personales o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, por ejemplo, aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos (huella dactilar, iris del ojo, voz, forma de caminar, palma de la mano o los rasgos del rostro, fotografías, videos, entre otros). A los datos personales de niños, niñas y adolescentes se les aplicarán las mismas normas y procedimientos de los datos sensibles, y no se les dará tratamiento alguno que pueda vulnerar o amenazar su desarrollo físico, mental y emocional.
- **Datos semiprivados:** Son aquellos que no tienen una naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular, sino a un grupo de personas o a la sociedad en general. Se entiende por dato semiprivado, por ejemplo, la información relacionada con seguridad social y con el comportamiento financiero y crediticio.
- **Encargado del tratamiento:** Es la persona natural o jurídica que realice el tratamiento de datos personales, a partir de una delegación que le hace el Responsable, mediante instrucciones acerca de la forma en la que deberán ser administrados los datos.
- **Fuente de información:** Es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final.

 **KM 2.5 Vía Cajicá - Chia, edificio Torre Miranda, oficina 301**

- **Gestión de cobranza:** Conjunto de acciones tendientes a asegurar el cumplimiento de obligaciones dinerarias y, de esa forma garantizar la liquidez de la Compañía.
- **Información Confidencial:** Significa cualquier información, sea o no identificada como tal, relacionada con los negocios de las partes y con su estructura y organización interna de la Compañía.
- **Información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países:** se entenderá por información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, aquella referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen.
- **NNA:** referido a datos personales de niños, niñas y adolescentes.
- **Oficial de Protección de Datos Personales u OPDP:** Es la persona encargada de supervisar y garantizar que la Compañía cumpla con las leyes y regulaciones de protección de datos.
- **Operador de información:** Se denomina operador de información a la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios.
- **Responsable del tratamiento:** los señalados en el numeral 2. Empresas que deciden sobre la finalidad de las bases de datos y/o el tratamiento de estos.
- **Titular:** Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y sujeto del derecho de hábeas data.
- **Transferencia:** 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:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta

 **KM 2.5 Vía Cajicá - Chia, edificio Torre Miranda, oficina 301**

del Responsable.

- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión
- **Usuario:** El usuario es la persona natural o jurídica que puede acceder a información personal de uno o varios titulares de la información suministrada por el operador o por la fuente, o directamente por el titular de la información.

8. DE LAS ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO

Con carácter enunciativo, la Compañía podrá realizar cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales. El tratamiento se podrá ejecutar por medio de mecanismos físicos o a través de softwares, apps o desarrollos de similar naturaleza que puedan ser automatizados, parcialmente automatizados o no automatizados. Las actividades de tratamiento que podrá llevar a cabo la Empresa podrán ser: recolección, obtención, organización, almacenamiento o conservación, custodia, supresión, consulta, uso, cesión, transmisión y/o transferencia nacional o internacional.

9. DE LOS DATOS TRATADOS

9.1. CATEGORIAS GENERALES DE DATOS PERSONALES

Los Responsables podrán recolectar:

9.1.1. DE TITULARES PERSONAS NATURALES

- a. Datos generales de identificación de la persona como: nombres, apellidos, identificación, número de identificación, estado civil, sexo.

 **KM 2.5 Vía Cajicá - Chia, edificio Torre Miranda, oficina 301**

- b. Datos específicos de identificación de la persona como: firma, nacionalidad, datos de familia, otros documentos de identificación, fecha y lugar de nacimiento, edad.
- c. Datos biométricos como: fotos, videos y voz.
- d. Datos de ubicación relacionados con la actividad profesional o privada de la persona, como: ciudad, dirección, teléfono y correo electrónico.
- e. Datos de contenido socioeconómico: como datos patrimoniales (activos, pasivos, ingresos y gastos) y estrato de la vivienda.
- f. Historial y Refinanciación: Si los créditos han sido objeto de modificaciones o acuerdos de reestructuración.
- g. Datos bancarios: institución bancaria, número de cuenta bancaria y tipo de cuenta bancaria (ahorros, corriente, etc.).
- h. Información proveniente de fuentes públicas, incluyendo antecedentes judiciales, disciplinarios, fiscales, administrativos y demás información pública relevante, cuando resulte necesaria para la ejecución de procedimientos de conocimiento de contrapartes, gestión de riesgos o cumplimiento de obligaciones legales.
- i. Datos financieros y crediticios: Información referente al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, tales como: i) Calidad en la obligación: Si la empresa actúa como deudor principal, deudor solidario, avalista o fiador etc., ii) estado de la obligación: si la deuda está al día o en mora, el saldo total en mora, tiempo de mora, cupo de crédito utilizado y cuotas pagadas o pactadas.

9.1.2. DE TITULARES PERSONAS JURÍDICAS (LEY 1266/08)

- a. Datos generales de identificación corporativa: Razón social, tipo y número de identificación, Certificado de Existencia y Representación Legal, su contenido y, el Registro Único Beneficiarios Finales. Para personas jurídicas extranjeras no registradas en Colombia, el certificado de inscripción o existencia expedido por la autoridad de su país, así como el certificado de composición accionaria respectivo que dé cuenta de la identidad de sus beneficiarios finales
- b. Datos de Ubicación y Contacto: dirección física correspondiente al domicilio o asiento principal de los negocios, dirección de correo electrónico de notificación y números de teléfono fijo o celular de administradores o contrapartes de la persona jurídica.
- c. Datos financieros y crediticios: Información referente al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, tales como: i) Calidad en la obligación: Si la empresa actúa como deudor principal, deudor solidario, avalista o fiador etc., ii) estado de la obligación: si la deuda está al día o en mora, el saldo total

 **KM 2.5 Vía Cajicá - Chia, edificio Torre Miranda, oficina 301**

en mora, tiempo de mora, cupo de crédito utilizado y cuotas pagadas o pactadas.

- d. Historial y Refinanciación: Si los créditos han sido objeto de modificaciones o acuerdos de reestructuración.
- e. Datos de situación legal y patrimonial: Información sobre el estado de la empresa, es decir, si se encuentra en situaciones excepcionales como procesos de liquidación forzosa, liquidación voluntaria, concordato o procesos de reorganización empresarial.
- f. Datos comerciales y administrativos: Información histórica y actual relativa a la situación financiera, patrimonial, de mercado, administrativa y operativa de la empresa.

9.2. DATOS PÚBLICOS

En virtud de la excepción legal consagrada en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, la Compañía podrá, con carácter facultativo, realizar el tratamiento de datos personales de naturaleza pública que reposen en bases de datos, documentos o registros públicos, sin que para ello sea exigible la autorización previa, expresa e informada del titular. No obstante, este tratamiento se realizará con estricto apego al principio de finalidad, garantizando que el uso de dicha información se encuentre directamente relacionado y limitado a los fines para los cuales tales datos fueron originalmente registrados y dispuestos al público en dichas fuentes de acceso abierto.

DATOS SENSIBLES.

GRUPO ARQUIB realiza el tratamiento de datos personales de carácter sensible, limitándose exclusivamente a la recolección y uso de datos biométricos conforme se describe a continuación en este mismo apartado de la Política. Lo anterior, habiendo puesto de presente que:

- El titular previamente ha dado autorización explícita a dicho Tratamiento
- Se ha informado al Titular que, por tratarse de datos sensibles, no está obligado a autorizar su Tratamiento.

9.3. BIOMÉTRICOS

 **KM 2.5 Vía Cajicá - Chia, edificio Torre Miranda, oficina 301**

La Compañía podrá tratar datos biométricos tales como fotos, videos y voz. El tratamiento de estos datos se dará en el marco de: i) funcionamiento de los sistemas de videovigilancia o de control de acceso a nuestras instalaciones, ii) realización de llamadas por los mecanismos designados por los Responsables, iii) proceso de vinculación de contrapartes, iv) actividades institucionales de comunicación corporativa.

9.4. DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Las Compañías no realizan de manera habitual tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes. En caso de resultar necesario, dicho tratamiento se realizará conforme a la legislación aplicable y previa autorización de sus representantes legales.

9.5. COOKIES

La Compañía puede utilizar "cookies" o tecnologías similares para la recolección de Datos Personales. Los Responsables pueden utilizar cookies propias o de terceros para el funcionamiento técnico de nuestros sitios web. Entre estos podrán estar:

- Datos de comportamiento, perfiles de riesgo y segmentación.
- Información derivada de analítica avanzada, modelos predictivos e inteligencia artificial.
- Datos de uso de plataformas, frecuencia de interacción, errores, patrones transaccionales.
- Geolocalización específica cuando sea requerida para la prestación del servicio.

Así mismo, podrán tratarse otros datos personales que resulten necesarios para el desarrollo de las finalidades descritas en la presente Política.

10. DE LA AUTORIZACIÓN Y LOS MECANISMOS PARA SU OBTENCIÓN

 **KM 2.5 Vía Cajicá - Chia, edificio Torre Miranda, oficina 301**

Los Responsables podrán recolectar la autorización para el tratamiento de datos personales de los titulares mediante el uso de diversos mecanismos, ya sean medios escritos, manifestaciones orales o conductas inequívocas.

En relación con el primer mecanismo (escrito), podrá hacerse uso de formularios de vinculación, de documentos exclusivos para el otorgamiento (autorizaciones) o de cláusulas que así lo permitan en contratos celebrados con titulares; lo anterior, sea a través de herramientas no automatizadas o automatizadas. Por lo que respecta al segundo mecanismo (manifestaciones orales), éstas serán grabadas en caso de que se cuente con un medio para tal fin y, por último, en cuanto al tercer mecanismo (conductas inequívocas) estas últimas, dichas acciones deberán ser lo suficientemente concluyentes para permitir deducir, más allá de toda duda razonable, que el titular otorga su consentimiento efectivo para tal tratamiento, con lo cual se descarta cualquier ambigüedad respecto a su voluntad de autorizar el uso de la información.

El almacenamiento de las autorizaciones, cuando estas sean otorgadas a través del primer y segundo mecanismo señalado, estará a cargo de las dependencias de cada uno de los Responsables, que tengan contacto directo con el tipo de titular, mientras que, para el tercer mecanismo, se almacenará el medio a través del cual se manifestó la conducta inequívoca como, pero sin limitarse a: videovigilancia y llamadas.

Para efectos de trazabilidad y prueba de la autorización otorgada por el titular, las evidencias de autorización podrán almacenarse en sistemas tecnológicos, CRM, plataformas de onboarding, grabaciones, logs, repositorios electrónicos y demás herramientas administradas o autorizadas por los Responsables, siempre que permitan su consulta posterior y conserven condiciones adecuadas de integridad, disponibilidad y seguridad de la información.

11. FINALIDADES

11.1 POSIBLES CLIENTES

- a) Gestionar la relación pre-contractual iniciada por el titular
- b) Conformar bases de datos con los datos del titular
- c) Grabar las videollamadas que se acordaren con el Responsable con el fin de conocer el portafolio de servicios y las actividades de vinculación de clientes,

 **KM 2.5 Vía Cajicá - Chia, edificio Torre Miranda, oficina 301**

- d) Ejecución de evaluaciones preliminares de riesgo y consultas en centrales de riesgo para determinar la capacidad de pago antes de la vinculación.
- e) Brindar atención al posible cliente y soporte en general, incluyendo el seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, así como la gestión de posibles relaciones comerciales y contractuales.
- f) Validar tu identidad y aplicar medidas de tendientes a la prevención de actividades ilícitas, incluyendo actividades relacionadas con el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, de la proliferación de armas de destrucción masiva, corrupción y soborno transnacional.
- g) Para realizar segmentación de posibles clientes y estudios de mercado con miras al mejoramiento de productos existentes, de la estrategia de mercadeo o generación de nuevos productos por parte de los Responsables
- h) Ser contactado por medio de los canales (celular, whatsapp, correo electrónico, teléfono fijo) lunes a viernes y de 7:00 am a 7:00 pm para efectos de ejecución de actividades publicitarias sea directamente o a través de terceros.
- i) Para informarte cambios en nuestros procesos administrativos, con o sin tu solicitud
- j) Para el desarrollo, ejecución, control y mejora de los productos o servicios contratados o solicitados, siempre que dichas finalidades sean coherentes con las aquí descritas y no impliquen un tratamiento incompatible, desproporcionado o no informado al titular.
- k) Transmitir y/o transferir nacional o internacionalmente los datos, según corresponda, cuando los Responsables determinen que alguna de las actividades de tratamiento estará a cargo de un tercero, cuando sea necesario compartirlos con autoridades estatales, y otras empresas relacionadas con los Responsables.

11.2 TERCEROS CONSIGNATARIOS

- a) Verificar su identidad en el marco del interés en suscribir el Contrato Marco de Cuentas en Participación para la Adquisición Conjunta de Activos Descontables y/o permitir la consignación de rendimientos de los mismos en cuentas bancarias,
- b) Cumplir con obligaciones de índole legal, fiscal, contable y regulatoria, incluyendo aquellas derivadas de requerimientos de autoridades competentes,
- c) Actualizar bases de datos, incluyendo los casos en que se requiera transmitir o transferir a un tercero, la información para la validación, depuración, enriquecimiento y homogenización de datos, previo cumplimiento de las exigencias legales,
- d) Evaluar la calidad de los servicios prestados,

 **KM 2.5 Vía Cajicá - Chia, edificio Torre Miranda, oficina 301**

- e) Ejecutar el procedimiento de debida diligencia y debida diligencia intensificada tendientes a la prevención del lavado de activos, el financiamiento del terrorismo, de la proliferación de armas de destrucción masiva, corrupción y soborno transnacional; el cual incluye pero no se limita a: a) Identificar a la Contraparte y verificar su identidad, b) Identificar al beneficiario final de la contraparte y verificar su identidad (cuando ello sea aplicable), c) entender el propósito y el carácter que se pretende dar a la relación comercial, d) realizar consulta en listas vinculantes, restrictivas e informativos para estos fines.
- f) Conformar bases de datos con los datos del titular
- g) Ser contactado por medio de los canales (celular, whatsapp, correo electrónico, teléfono fijo) lunes a viernes y de 7:00 am a 7:00 pm para efectos de ejecución de actividades publicitarias sea directamente o a través de terceros.
- h) Para el desarrollo, ejecución, control y mejora de los productos o servicios contratados o solicitados, siempre que dichas finalidades sean coherentes con las aquí descritas y no impliquen un tratamiento incompatible, desproporcionado o no informado al titular.
- i) Transmitir y/o transferir nacional o internacionalmente los datos, según corresponda, cuando los Responsables determinen que alguna de las actividades de tratamiento estará a cargo de un tercero, cuando sea necesario compartirlos con autoridades estatales, y otras empresas relacionadas con los Responsables.

11.3 CLIENTES

- a) Comunicarse con el titular para gestionar sus productos
- b) Conformar bases de datos con los datos del titular
- c) Ejecución de evaluaciones preliminares de riesgo y consultas en centrales de riesgo para determinar la capacidad de pago antes de la vinculación.
- d) Para validar tus referencias comerciales o cotitulares de los productos adquiridos.
- e) Informar al titular y contactarlo mediante los canales informados a los Responsables para dar a conocer cambios relacionados con los Responsables o sus productos.
- f) Cumplir con obligaciones de índole legal, fiscal, contable y regulatoria, incluyendo aquellas derivadas de requerimientos de autoridades competentes,
- g) Realizar campañas de actualización de datos
- h) Realizar Encuestas de Satisfacción de Calidad
- i) Ser contactado por medio de los canales (celular, whatsapp, correo electrónico, teléfono fijo) lunes a viernes y de 7:00 am a 7:00 pm para efectos de ejecución de actividades publicitarias sea directamente o a través de terceros.

- j) La ejecución de medidas tendientes a la prevención de actividades ilícitas, incluyendo actividades relacionadas con el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, de la proliferación de armas de destrucción masiva, corrupción y soborno transnacional.
- k) Reportar información de sus clientes a las centrales de riesgo o de información, en los eventos de mora de sus obligaciones o cuando así lo permita la ley.
- l) Brindar atención al posible cliente y soporte en general, incluyendo el seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, así como la gestión de posibles relaciones comerciales y contractuales.
- m) Para realizar segmentación de posibles clientes y estudios de mercado con miras al mejoramiento de productos existentes, de la estrategia de mercadeo o generación de nuevos productos por parte de los Responsables
- n) Para informarte cambios en nuestros procesos administrativos, con o sin tu solicitud
- o) Enviar contenido de valor y comunicaciones informativas relacionadas con el sector empresarial, tendencias del mercado, novedades normativas o regulatorias, boletines
- p) Hacer estudios estadísticos o de comportamiento sobre gustos y preferencias respecto de los productos y/o servicios contratados.
- q) Para el desarrollo, ejecución, control y mejora de los productos o servicios contratados o solicitados, siempre que dichas finalidades sean coherentes con las aquí descritas y no impliquen un tratamiento incompatible, desproporcionado o no informado al titular.
- r) Transmitir y/o transferir nacional o internacionalmente los datos, según corresponda, cuando los Responsables determinen que alguna de las actividades de tratamiento estará a cargo de un tercero, cuando sea necesario compartirlos con autoridades estatales, y otras empresas relacionadas con los Responsables.

11.4 PROVEEDORES

- a) Dar cumplimiento a los protocolos de contratación de Proveedores y/o contratistas
- b) Consolidar sus datos personales en una base de datos.
- c) Evaluar la capacidad financiera, técnica y operativa del postulante en aras de determinar una posible relación comercial con la Compañía.
- d) Cumplir los procesos internos de los Responsables en materia de administración de proveedores y contratistas.
- e) Cumplir las obligaciones de facturación, tributarias y demás regulatorias

 **KM 2.5 Vía Cajicá - Chia, edificio Torre Miranda, oficina 301**

aplicables a la relación contractual entre los Responsables y el titular del dato.

- f) Gestionar cuentas de cobro, prestación de servicios
- g) La adopción de medidas tendientes a la prevención de actividades ilícitas, incluyendo actividades relacionadas con el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, de la proliferación de armas de destrucción masiva, corrupción y soborno transnacional.
- h) Para el desarrollo, ejecución, control y mejora de los productos o servicios contratados o solicitados, siempre que dichas finalidades sean coherentes con las aquí descritas y no impliquen un tratamiento incompatible, desproporcionado o no informado al titular.
- i) Transmitir y/o transferir nacional o internacionalmente los datos, según corresponda, cuando los Responsables determinen que alguna de las actividades de tratamiento estará a cargo de un tercero, cuando sea necesario compartirlos con autoridades estatales, y otras empresas relacionadas con los Responsables.

11.5 DE VISITANTES

- a) Evidenciar de manera oportuna los factores de riesgo y/o amenazas que se puedan presentar en el entorno objeto del sistema de video vigilancia, con el fin de velar por la seguridad y tranquilidad de los usuarios, empleados, proveedores, clientes, visitantes e invitados y otros.
- b) Garantizar un seguimiento eficaz en los controles de acceso a los diferentes servicios y áreas de la Institución, dentro de sus instalaciones y zonas perimetrales.
- c) Apoyar la verificación de procedimientos internos e investigativos que resulten necesarios ante cualquier contingencia que surja, ya sea internamente o por solicitud de autoridad competente.
- d) Verificar la calidad del servicio en todas las áreas objeto de video vigilancia y/o para atender cualquier PQR interno que se solicite.
- e) Transmitir y/o transferir nacional o internacionalmente los datos, según corresponda, cuando la Compañía determine que alguna de las actividades de tratamiento estará a cargo de un tercero, cuando sea necesario compartirlos con autoridades estatales, y otras empresas relacionadas con el Responsable.

12. DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Independientemente del mecanismo por el que se reciba la información, La Compañía tratará los datos de conformidad con las siguientes reglas.

- Se tratarán datos durante la vigencia de las relaciones contractuales, comerciales y, de cualquiera otra naturaleza que la Compañía sostenga con el titular correspondiente.
- Se tratarán datos mientras no se haya agotado la finalidad para la cual fueron recolectados.
- Conforme a las periodicidades establecidas en la ley 1266/08 y las normas que la desarrollen, modifiquen y complementen.
- Subsidiariamente a las anteriores reglas, la Compañía conservará datos personales de los titulares, según las referencias normativas que se listan a continuación:
 - Soportes de la realización del procedimiento de debida diligencia con contrapartes, a saber: CE 100-000016 de 2020 y CE 100-000011 de 2021 y las demás normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.
 - Soportes del cumplimiento de sus obligaciones en materia de contribuciones parafiscales, a saber: Decreto 169/08 y las demás normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

13. CICLO DE VIDA DEL DATO

La gestión del ciclo de vida del dato es un proceso indispensable para alcanzar el aprovechamiento de los datos dispuestos en la infraestructura de datos de los Responsables. El ciclo de vida de los datos está integrado por diferentes fases como se muestra en la figura, así:



13.1.RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La recolección de datos personales es la captura y obtención de los datos personales de los titulares de los datos.

Los Responsables podrán recolectar datos de los siguientes mecanismos que se señalan con carácter enunciativo: formularios de vinculación de contrapartes, llamadas, chats, campañas, eventos presenciales, sistema de videovigilancia, sistemas de acceso de las Compañías, interacciones digitales con sitios web, plataformas, aplicativos, videollamadas, canales virtuales, dispositivos electrónicos usados por el titular, Cookies propias o de terceros, terceros aliados, proveedores tecnológicos, entidades financieras, entre otros.

La legitimación principal para el tratamiento de datos personales es la autorización o consentimiento para su tratamiento, no obstante, los Responsables también los podrán tratar cuando existan conductas inequívocas del titular que así lo demuestren.

Durante este proceso de recolección deben informar de manera previa, clara y expresa al titular, la finalidad de los mismos, los derechos que tienen sobre la información y los de cualquiera de los Responsables. En caso de recolectar datos sensibles se indicará el carácter facultativo del suministro de tal información. Para el caso de información de niñas, niños o adolescentes, se solicitará autorización a sus representantes legales. Es responsabilidad del área que recolecta la autorización conservarla en los medios dispuestos por la compañía (físicos y automatizados) y garantizar su posterior consulta

13.2. ALMACENAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Corresponde al proceso mediante el cual los Responsables clasifican, organizan, conservan y almacenan los datos personales de los titulares utilizando mecanismos físicos, tecnológicos y organizacionales adecuados para garantizar su integridad, disponibilidad, confidencialidad y trazabilidad.

Los datos personales serán almacenados bajo medidas de seguridad técnicas, administrativas y humanas razonables, orientadas a prevenir su pérdida, alteración, destrucción, uso, consulta, acceso, divulgación o tratamiento no autorizado o fraudulento.

El acceso a la información estará restringido únicamente a las personas autorizadas, de conformidad con sus funciones y los perfiles de acceso definidos por los Responsables.

Los Responsables podrán utilizar herramientas de analítica avanzada, modelos automatizados, inteligencia artificial u otras tecnologías para apoyar procesos comerciales, financieros, administrativos o de gestión de riesgos. En todo caso, cuando dichas herramientas sean utilizadas para apoyar procesos de toma de decisiones que produzcan efectos sobre los titulares, estos podrán ejercer los derechos previstos en la presente Política y solicitar la revisión de las decisiones adoptadas, de conformidad con la normatividad aplicable.

13.3. USO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de la información en las Compañías se fundamenta estrictamente en el cumplimiento del principio de finalidad, el cual garantiza que el uso de los datos personales sea legítimo y específico. En este sentido, toda actividad de procesamiento se ajusta con rigor a las finalidades consentidas de manera previa y expresa por los titulares en sus respectivas autorizaciones. Esta información no podrá ser utilizada con propósito distinto al autorizado.

Las personas autorizadas por los Responsables que tengan acceso a datos personales estarán sujetas a deberes de confidencialidad.

13.4. CIRCULACIÓN DE DATOS PERSONALES

Cualquiera de los Responsables en desarrollo de las finalidades descritas en la presente Política, podrá realizar transferencia o transmisión nacional o internacional

de Datos. Para tales casos, además de constatar la seguridad en materia de protección de datos del país receptor (para flujos internacionales), se suscribirán protecciones contractuales en los documentos que formalicen la circulación del dato con el receptor del mismo que garanticen que su tratamiento será legítimo y seguro. El Responsable que funja como emisor de datos personales se reserva el derecho de verificar que receptor de la Información personal ofrezca un nivel adecuado de protección de datos para determinar si se cuenta con las condiciones idóneas para garantizar niveles de seguridad para la información objeto de transmisión o transferencia. En los casos en que aplique, el Responsable solicitará la declaración de conformidad ante la SIC.

Tales operaciones de circulación únicamente serán procedentes cuando ello sea indispensable para la ejecución de una relación contractual, comercial o legalmente exigible, como pero sin limitarse a: constitución de garantías mobiliarias, en virtud de una orden judicial de autoridad competente, en el marco de procesos de alianzas, inversión o cesión de cartera, sin que en ningún caso los datos constituyan un objeto independiente de comercialización.

13.5.DISPOSICIÓN FINAL

La etapa de disposición final representa el cierre del ciclo de vida de la información dentro de la infraestructura de los Responsables. En esta fase, se garantiza la eliminación segura de los datos personales. En primer lugar, se procederá con la supresión de los registros cuando no exista una base legal que legitime su tratamiento o cuando hayan desaparecido las finalidades y obligaciones legales o contractuales que justifican su conservación. Asimismo, las Compañías ejecutarán la baja definitiva de la información ante la solicitud directa del titular o legitimado para ejercer derechos; también procederá cuando las finalidades para las cuales se recolectaron originalmente los datos se agotan por completo, lo que vuelve innecesario su almacenamiento posterior. Finalmente, la disposición tendrá lugar una vez que los plazos de ley para la conservación de cada tipo de dato fenezcan de acuerdo con las regulaciones contables, tributarias o financieras vigentes.

13.6. ENTREGA DE INFORMACIÓN A AUTORIDADES COMPETENTES

Los Responsables podrán suministrar, transmitir, transferir o poner a disposición datos personales a autoridades judiciales, administrativas, de supervisión, control o vigilancia, así como a cualquier entidad pública que, en ejercicio de sus funciones legales, requiera dicha información.

La entrega de información se realizará únicamente en los casos autorizados por la ley, en cumplimiento de obligaciones legales, regulatorias o de órdenes emitidas por autoridad competente, adoptando las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y seguridad de los datos personales objeto de tratamiento.

14. DERECHOS DE LOS TITULARES

Los Titulares de la Información almacenada en las bases de datos de los Responsables podrán ejercer en cualquier tiempo los siguientes derechos:

- a. **Derecho de Actualización y Rectificación:** El titular del Dato, podrá conocer, actualizar y rectificar los Datos Personales frente a los Responsables o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a los datos del Titular.
- b. **Derecho de Acceso Gratuito:** El titular del Dato, podrá acceder de manera gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento, por lo menos, una vez cada mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la política de tratamiento de los datos personales que motiven nuevas consultas. Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, solo cobrarán los gastos de envío, reproducción, y en su caso certificación de documentos.

- c. **Derecho de Prueba:** El titular del Dato, podrá solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, según la legislación aplicable.
- d. **Derecho a ser Informado:** El titular del Dato, deberá ser informado, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a sus datos personales.
- e. **Derecho a revocar:** Los Titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual.
Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse:
 - La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que la compañía deba dejar de tratar por completo los datos del titular.
 - La segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con esta modalidad, se refiere a la revocación parcial del consentimiento, es decir que se mantienen a salvo otros fines del tratamiento que el Responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el Titular está de acuerdo.

Excepcionalmente y, cuando las circunstancias así lo ameriten, se podrá rechazar la revocatoria de la autorización o supresión de datos cuando el tratamiento sea necesario para el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales.

Las solicitudes de revocatoria de la autorización y/o supresión de datos personales serán objeto de análisis previo por parte de los Responsables, con el fin de verificar su procedencia y determinar la existencia de deberes legales, contractuales o regulatorios que impidan la eliminación total o inmediata de la información. Para tal efecto, podrán adelantarse las validaciones internas que resulten necesarias con las áreas involucradas, garantizando en todo caso el respeto de los derechos del titular y el cumplimiento de la normatividad aplicable.

- f. **Derecho a presentar Quejas ante el Ente de Control:** El titular del Dato, podrá presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la legislación.

- g. **Derecho de Supresión:** El titular del Dato, podrá revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato en cualquier momento. La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederá cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos del Responsable o Encargado.
- h. Solicitar la exclusión, limitación u oposición al tratamiento de sus datos personales para fines publicitarios, comerciales, promocionales, de mercadeo o prospección comercial, sin perjuicio de aquellos tratamientos que resulten necesarios para el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales o regulatorias a cargo de los Responsables

14.1. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE EJERCICIO DE DERECHOS

Los Responsables cuentan con una infraestructura administrativa destinada, entre otras funciones, a asegurar la debida atención de requerimientos, peticiones, consultas, quejas y reclamos relativos a protección de datos, a fin de garantizar el ejercicio de los derechos contenidos en la Constitución y la ley.

14.1.1. DE LA LEGITIMACIÓN

El ejercicio de los derechos anteriormente mencionados podrá realizarse por las siguientes personas:

- a) Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le pongan a disposición los Responsables.
- 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.

14.1.2. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS

El titular de la información, o quién esté facultado para tal fin, podrá consultar la información que de él repose en cualquier base de datos administrada por los Responsables. El titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales al menos una vez cada mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la política de tratamiento de los datos personales que motiven nuevas consultas. Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario,

 **KM 2.5 Vía Cajicá - Chia, edificio Torre Miranda, oficina 301**

solo se podrán cobrar los gastos de envío, reproducción, y en su caso certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente.

El titular de la información, o quién esté facultado, deberá enviar una solicitud al correo electrónico a cumplimiento@grupoarquib.com indicado en el numeral que deberá contener la siguiente información: (i) nombre y domicilio del titular (o de quién este facultado para tal fin) o cualquier otro medio para recibir respuesta a la solicitud; (ii) documentos que acrediten la identidad del titular, o de quién esté facultado; y (iii) la descripción y propósito de la consulta.

El Responsable requerido deberá dar respuesta a la solicitud dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. Asimismo, deberá informar si la solicitud tiene algún costo. En caso de no poder responder la solicitud en el plazo anteriormente mencionado, la Compañía deberá informar al solicitante sobre las razones del retraso y deberá indicar un nuevo plazo para dar respuesta, el cual no podrá exceder de cinco (5) días hábiles adicionales al vencimiento del primer término.

14.1.2.1. PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

El titular, o quien esté facultado para tal fin, puede presentar a través de un reclamo, quejas por el incumplimiento de la política general de tratamiento de datos personales y/o la ley aplicable.

El titular de la información, o quién esté facultado, deberá enviar el reclamo a cumplimiento@grupoarquib.com, el cual deberá contener la siguiente información: (i) nombre y domicilio del titular (o de quién este facultado para tal fin) o cualquier otro medio para recibir respuesta a su solicitud; (ii) documentos que acrediten la identidad del titular o de quién esté facultado; (iii) la descripción y propósito de la consulta; (iv) De ser el caso, otros documentos o elementos que se pretendan hacer valer.

Si el reclamo está incompleto, la Compañía requerirá al solicitante que subsane la información en los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del mismo. Si transcurridos dos meses desde la fecha del requerimiento el solicitante no cumplió con la subsanación indicada, se entenderá que desistió del reclamo.

Si el reclamo está completo, la Compañía deberá responder el reclamo en los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del mismo. En caso de no poder responder el reclamo en el plazo anteriormente mencionado, la Compañía deberá informar al

 **KM 2.5 Vía Cajicá - Chia, edificio Torre Miranda, oficina 301**

solicitante sobre las razones del retraso y deberá indicar un nuevo plazo para dar respuesta, el cual no podrá exceder ocho (8) días hábiles adicionales al vencimiento del primer término. En caso de proceder con la rectificación, supresión o actualización de la información, la Compañía comunicará al titular, dando por cerrado el asunto.

En ambos casos (consultas y reclamos) transcurridos dos (2) meses calendario desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de su solicitud.

14.2. CANALES DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS

Los titulares podrán ejercer sus derechos y presentar consultas, reclamos, solicitudes de actualización, rectificación, supresión, revocatoria de autorización o cualquier petición relacionada con el tratamiento de sus datos personales a través de los siguientes canales de atención:

- Correo electrónico: cumplimiento@grupoarquib.com
- Correo electrónico de servicio al cliente: servicioalcliente@arquibplus.com
- Página web corporativa, a través de los canales de contacto habilitados para tal fin
- Línea de atención: (601) 884 4896
- Celular: 310 810 9242
- Correspondencia física: Km 2.5 Vía Cajicá-Chía, edificio Torre Miranda, Oficina 301.

15. DEBERES DE LOS RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

Los Responsables y Encargados del Tratamiento de datos personales se comprometen a dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

En desarrollo de lo anterior, deberán, entre otros:

- a) Garantizar al titular el ejercicio pleno y efectivo de sus derechos
- b) Solicitar y conservar prueba de la autorización otorgada por el titular cuando resulte aplicable.

 **KM 2.5 Vía Cajicá - Chia, edificio Torre Miranda, oficina 301**

- c) Informar al titular sobre la finalidad de la recolección y el tratamiento de sus datos personales.
- d) Conservar la información bajo condiciones de seguridad que impidan su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Tramitar oportunamente las consultas, reclamos y solicitudes presentadas por los titulares.
- f) Actualizar, rectificar o suprimir la información cuando ello resulte procedente.
- g) Informar a la autoridad competente cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad o incidentes que comprometan la información personal, en los casos previstos por la normatividad aplicable.
- h) Cumplir las instrucciones y requerimientos emitidos por la Superintendencia de Industria y Comercio o cualquier otra autoridad competente.
- i) Adoptar las medidas técnicas, administrativas y organizacionales necesarias para garantizar la protección de los datos personales objeto de tratamiento.

16. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

En estricta observancia de las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015, Las Compañías darán cumplimiento a las obligaciones aplicables en materia de inscripción y actualización del RNBD cuando resulte exigible conforme a la normativa vigente.

17. VIGENCIA Y MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA

Esta política puede ser modificada en cualquier momento con el objeto de adaptarla a nuevas prácticas que se desarrollen o novedades legislativas o jurisprudenciales en la materia.

Los Responsables informarán pertinentemente a los Titulares sobre cualquier actualización o modificación, en sus respectivas páginas web o en cualquier otro medio que se considere pertinente, indicando la fecha de entrada en vigor de la correspondiente modificación o actualización, según sea el caso.

La presente Política de Tratamiento de Datos personales, rige a partir del 08 de mayo de 2026.