

	SISTEMCOBRO S.A.S.	Versión	2
		Página 1 de 9	
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Código: DES-POL-03	

PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL

POLÍTICA PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

	SISTEMCOBRO S.A.S.	Versión	2
		Página 2 de 9	
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Código: DES-POL-03	

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA
0	Emisión Inicial	23/07/2013
1	Se actualiza la codificación del documento ya que se generó un nuevo mapa de procesos.	18/07/2016
2	Se actualiza la política para crear nuevos ajustes para la protección de datos personales	15/05/2018

	SISTEMCOBRO S.A.S.	Versión	2
		Página 3 de 9	
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Código: DES-POL-03	

1. OBJETO

Establecer las políticas, procedimientos y responsabilidades aplicables a la ley de protección de datos personales dentro del marco organizacional de Sistemcobro S.A.S.

2. ALCANCE

La política de protección de datos personales está orientada para que toda persona pueda conocer, actualizar y rectificar la información contenida en las bases de datos o demás archivos y generar reclamos de acuerdo con lo definido en el artículo 15 de la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre del 2012, así como los demás derechos, obligaciones y responsabilidades, contenidas en la normatividad vigente.

Sistemcobro S.A.S., como empresa prestadora de servicios de Call, Contact Center y BPO, recibe información de sus clientes para que la misma sea tratada con el único objetivo de brindar los servicios específicamente contratados y recopila información con la finalidad de realizar diversas gestiones sobre su cartera propia. De esta manera Sistemcobro S.A.S., puede actuar como responsable o encargado de la información respectivamente.

3. DEFINICIONES

- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado 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.
- **Encargado del Tratamiento:** 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.
- **Responsable del Tratamiento:** Personal natural, o jurídica, pública o privada que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre las bases de datos y/o el tratamiento de los datos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

	SISTEMCOBRO S.A.S.	Versión	2
		Página 4 de 9	
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Código: DES-POL-03	

- Reclamo: solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales.
- **Datos Sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como 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, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.

4. RESPONSABILIDADES

- El Departamento de Riesgos debe velar porque la información que se reciba de los clientes sea tratada con un único fin de brindar los servicios específicamente contratados.
- El Departamento de Gestión Operacional recibe y maneja las reclamaciones que llegan por protección de datos personales recibidas por los diferentes canales.
- El Departamento de Operación se encarga de dar un buen uso de las políticas establecidas y de esta manera Sistemcobro puede actuar como responsable o encargado.

5. DIRECTRICES

Sistemcobro en su calidad de prestador de servicios de: Call y Contact Center, BPO, compra de cartera improductiva NPL, administración de cartera, cobranza, servicio al cliente, administrador u operador de cartera, telemarketing, servicios informáticos, servicios jurídicos y/o servicios operativos, en caso de actuar como responsable en cualquiera de los servicios anteriormente contratados u adquiridos, tratará los datos personales con las siguientes finalidades:

- Solicita y conserva, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informa de manera clara y suficiente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Garantiza al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales.
- Informa a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos personales.

	SISTEMCOBRO S.A.S.	Versión	2
		Página 5 de 9	
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Código: DES-POL-03	

- Tramita las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.
- Sistemcobro en calidad de prestador de servicios tratara los datos personales con las siguientes finalidades: realización de actividades propias de su objeto social.
- Recopila información de deudores y acreedores de las carteras propias o ajenas que son administradas por la entidad y realiza actividades de contacto.
- Actualiza a través de diferentes actividades como lo son la consulta en bases de datos públicas y referenciación de terceras personas, los datos personales de las personas que figuran en sus bases.
- Realiza actividades de georeferenciación, estudios estadísticos de comportamiento crediticio, ubicación de deudores a través de interpretación e interacción de datos de diversas fuentes.
- Realiza campañas de mercadeo y ventas propias y para sus clientes.
- Realiza reportes y consultas de las obligaciones vigentes o en mora de su cartera propia a las centrales de riesgo crediticio legalmente establecidas.
- Comparte la información con terceros que colaboran con la entidad, y que para el cumplimiento de sus funciones deben acceder en alguna medida a la información, tales como, proveedores del servicio de Call y Contact Center, proveedores del servicio de mensajería, proveedores del servicio de facturación, entidades a nombre de las cuales se realiza la administración de las bases de datos y se realizan gestiones de cobranza, profesionales del derecho que colaboran con la entidad en la recuperación de su cartera.

6. DERECHOS DE LOS TITULARES

Los derechos que le asisten a los titulares corresponden a los siguientes citados, tal cual lo dispone la ley 1581 de 2012 reglamentada por el decreto 1377 de 2013:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del tratamiento 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 está expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptué como requisito para el Tratamiento de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley.
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.

	SISTEMCOBRO S.A.S.	Versión	2
		Página 6 de 9	
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Código: DES-POL-03	

- d) Presentar ante la Superintendencia de la Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de industria y Comercio haya terminado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

7. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Para las presentes políticas de protección de datos personales, el responsable corresponde a:

NOMBRE: Sistemcobro S.A.S.
ÁREA: Departamento Gestión Operacional
SUPERVISIÓN Departamento de Riesgos
NIT: 800161568-3
DIRECCIÓN: Av. de las Américas 58 – 51 primer piso.
TELÉFONO: 7495000 Ext: 1101
EMAIL: Buzonpqr@sistemcobro.com

8. PROCEDIMIENTOS PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS

Para el ejercicio de estos derechos SISTEMCOBRO S.A.S., pone a disposición el departamento de gestión operacional con la cual podrán contactarse a través de comunicación escrita en www.sistemcobro.com en el link SOLICITUDES – SOLICITUDES O RECLAMOS; en la dirección de correo electrónico buzonpqr@sistemcobro.com; a través del Call Center en el 7495000 Ext: 1101 o directamente en nuestras instalaciones en Bogotá Av. de las Américas N° 58-51 primer piso ; Medellín Cr 50 No. 50-14 Edificio Banco Popular Piso 19; Cali Calle 18 N. 3N-24 Of. 404 y Barranquilla Cr 58 No. 75-158 Of. 701.

Para mayor información lo invitamos a conocer nuestras políticas de privacidad
Cualquier cambio en nuestro aviso de privacidad o en las políticas será puesto en conocimiento de todos nuestros clientes a través de www.sistemcobro.com, con una antelación de diez días hábiles con respecto a la fecha de su entrada en vigencia.

9. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD:

	SISTEMCOBRO S.A.S.	Versión	2
		Página 7 de 9	
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Código: DES-POL-03	

De acuerdo con lo dispuesto por el Artículo 4 de la ley 1581 y más específicamente en el literal g y h, los cuales establecen que Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, se deberá manejar 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; 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 presente ley y en los términos de la misma”.

Sistemcobro S.A.S., actuando en pro de seguridad y confidencialidad de los datos personales administrados, ha establecido políticas, normas, procedimientos y directrices las cuales obligan a sus funcionarios, socios, terceros administrativos, terceros de tecnología y a terceros encargados del tratamiento a dar cabal cumplimiento a la legislación vigente sobre el particular.

Los datos capturados por nuestras cámaras de seguridad y sistemas de control de acceso a funcionarios, clientes corporativos, clientes de servicio, visitantes o público en general, serán tratados con fines de seguridad, controlados por un sistema independiente de monitoreo y supervisión acorde a la prestación de seguridad de la compañía, sus instalaciones o funcionarios. Los datos tratados por estos sistemas son custodiados únicamente por Sistemcobro S.A.S., y en caso de asignarse un encargado debe brindar las condiciones de seguridad, confidencialidad y demás requerimientos de las presentes políticas de datos personales.

10. CÁMARAS DE SEGURIDAD Y FILMACIÓN DENTRO DE LAS INSTALACIONES DE LA ENTIDAD

Los datos capturados por nuestras cámaras de seguridad y sistemas de control de acceso a funcionarios, clientes corporativos, clientes de servicio, visitantes o público en general, serán tratados con fines de seguridad, controlados por un sistema independiente de monitoreo y supervisión acorde a la prestación de seguridad de la compañía, sus instalaciones o funcionarios. Los datos tratados por estos sistemas son custodiados únicamente por Sistemcobro S.A.S., y en caso de asignarse un encargado debe brindar las condiciones de seguridad, confidencialidad y demás requerimientos de las presentes políticas de datos personales.

11. DATOS MENORES

De acuerdo con las normas de protección de datos personales vigentes en Colombia SISTEMCOBRO S.A.S., respeta y brinda las garantías para que los menores de edad puedan ejercer su derecho de libertad de expresión, de libre desarrollo de la personalidad y de información.

	SISTEMCOBRO S.A.S.	Versión	2
		Página 8 de 9	
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Código: DES-POL-03	

SISTEMCOBRO S.A.S., realiza el tratamiento de datos personales de los menores cumpliendo con los siguientes parámetros y requisitos:

- a) Respeto por el interés superior de los niños, niñas y adolescentes;
- b) Respeto de sus derechos fundamentales.

En esa medida SISTEMCOBRO S.A.S., garantiza que toda pregunta que verse sobre niños y niñas o menores de edad será facultativa de ser suministrada por parte de su representante legal o acudiente y se reserva la posibilidad de poner en conocimiento de las autoridades situaciones que en concepto de SISTEMCOBRO S.A.S., puedan poner o pongan en peligro la integridad de un menor de edad.

12. PERMANENCIA DE LOS DATOS PERSONALES

Los datos personales permanecerán activos en nuestras bases de datos durante la permanencia de las obligaciones contractuales y diez años más. En ese momento serán eliminados de las bases de contacto y permanecerán en repositorios autorizados únicamente con los fines de realizar estudios estadísticos, históricos o atender los requerimientos de las diferentes autoridades que se puedan llegar a presentar.

13. LEY Y JURISDICCIÓN:

Toda interpretación, actuación judicial o administrativa derivada del tratamiento de los datos personales que conforman las bases de datos de la entidad y la presente declaración de privacidad estará sujeta a las normas de protección personal establecidas en la República de Colombia y las autoridades administrativas o jurisdiccionales competentes para la resolución de cualquier inquietud, queja o demanda sobre las mismas serán las de la República de Colombia.

14. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA

Fecha de publicación y entrada en vigencia: Julio 23 de 2013.

	SISTEMCOBRO S.A.S.	Versión	2
		Página 9 de 9	
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Código: DES-POL-03	

15. ANEXOS Y/O DOCUMENTOS ASOCIADOS.

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
No aplica	No aplica

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andres Felipe Narvaez	Nombre: Alvaro Piza Tovar	Nombre: John Fredy Linares
Cargo: Profesional III de SIS	Cargo: Controller	Cargo: Vicepresidente Ejecutivo y Financiero
Fecha: 15/05/2018	Fecha: 15/05/2018	Fecha: 15/05/2018