



KEO COLOMBIA S.A.S.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Keo Colombia S.A.S. (en adelante, "KEO"), sociedad legamente constituida, identificada con NIT 901.386.833-3, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., Colombia, ubicada en la Carrera 15 N° 93a -62 oficina 601 y, con correo, datospersonales@keoworld.zendesk.com.



Tabla de contenido

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
2. MARCO REGULATORIO.....	3
3. DEFINICIONES	3
4. PRINCIPIOS APLICABLES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	5
5. TRATAMIENTO Y FINALIDADES A LAS CUALES SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES	7
6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES.....	11
7. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	12
8. DEBERES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	13
9. PERMANENCIA DE LA INFORMACIÓN	15
10. CONSULTAS.....	15
11. RECLAMOS.....	15
12. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES.....	16
13. SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES	16
14. REGLAS ESPECIALES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES.....	17
15. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	18
16. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES.....	18
17. ACEPTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES	20
18. OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	20
19. VIGENCIA.....	20



1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

KEO, en el desarrollo de sus actividades comerciales, ha diseñado la Política de Tratamiento de los Datos Personales (en adelante, la “Política”).

Esta refleja los principios y reglas establecidas en el Régimen General de Protección de Datos Personales el cual, busca garantizar el derecho al Habeas Data de los Titulares de Datos Personales.

Así, la Política aplica a todos los Datos Personales registrados en cualquier Base de Datos que los haga susceptibles de Tratamiento por parte de KEO dentro o no del territorio colombiano.

2. MARCO REGULATORIO

La Política se regirá de acuerdo a las siguientes normas y, cualquier otra que modifique, derogue, complemente o regule el Régimen General de Protección de Datos Personales:

- Artículo 15 de la Constitución Política.
- Ley 1266 de 2008.
- Ley 1581 de 2012.
- Decretos Reglamentarios 1377 de 2013 y 886 de 2017 – contenidos en los capítulos 25 y 26 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 del Sector Comercio, Industria y Turismo.

3. DEFINICIONES

A continuación, presentamos algunas definiciones en aras a que se tengan claros estos conceptos:

- a. **“Autorización”**: Consentimiento previo, expreso, explícito e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
- b. **“Aviso de Privacidad”**: Se trata del documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, generado por KEO, que ha sido puesto a disposición del Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales. Este comunica al Titular la información relativa a la existencia de las Políticas de Tratamiento de Datos Personales que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del Tratamiento que se pretende dar a los Datos Personales.



- c. **“Base de Datos”**: Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.
- d. **“Dato Personal”**: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- e. **“Dato Público”**: Es el dato calificado como tal en la Ley o en la Constitución Política y, todos aquellos que no sean semiprivados o privados.
- f. **“Dato Semiprivado”**: Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.
- g. **“Dato Privado”**: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.
- h. **“Dato Sensible”**: Es aquel dato que afecta 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 biométricos¹.
- i. **“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.
- j. **“Habeas Data”**: Derecho de cualquier persona, natural o jurídica, a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en el banco de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.
- k. **“Ley de Protección de Datos”**: es la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios o las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan.
- l. **“Responsable”**: persona natural o jurídica, pública o privada que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la Base de Datos y/o Tratamiento de los datos.

¹ Artículo. 5 Ley 1581 de 2012. Disponible en:
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html.



- m. **“Titular”**: persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.
- n. **“Tratamiento”**: cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, dentro del territorio colombiano o no² y siempre que se cumplan con las disposiciones legales aplicables, tales como, la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- o. **“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.
- p. **“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 del Responsable.
- q. **“Oficial de Protección de Datos”**: es la persona responsable del Tratamiento dentro de KEO, elegida por el órgano directivo, que tiene como función la vigilancia y control de la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales, bajo la orientación y lineamientos de dicho órgano directivo.

La anterior definición hace referencia a un rol o función que debe desempeñar algún funcionario dentro de KEO.

4. PRINCIPIOS APLICABLES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

KEO, aplicará los siguientes principios que se establecen a continuación y todos aquellos que sean aplicables al Régimen General de Protección de Datos Personales, los cuales hacen parte de las reglas a seguir para el Tratamiento de Datos Personales:

- a. **Principio de legalidad**: el Tratamiento de Datos Personales, se dará aplicación a las disposiciones vigentes y aplicables que rigen la materia.
- b. **Principio de libertad**: el Tratamiento de Datos Personales sólo puede llevarse a cabo 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, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.

² Artículo 4 Ley 1581 de 2012. Disponible en:
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html.



- c. **Principio de finalidad:** el Tratamiento de Datos Personales a los que tenga acceso y sean acopiados y recogidos por KEO, estarán subordinados y atenderán una finalidad legítima, la cual debe serle informada al respectivo Titular.
- d. **Principio de veracidad o calidad:** la información sujeta al Tratamiento de Datos Personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- e. **Principio de transparencia:** en el Tratamiento de Datos Personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de KEO, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o Dato Personal que sea de su interés o Titularidad.
- f. **Principio de acceso y circulación restringida:** los Datos Personales, salvo los Datos Públicos, 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. Para estos propósitos la obligación de KEO, será de medio.
- g. **Principio de seguridad:** los Datos Personales e información usada, capturada, recolectada y sujeta a Tratamiento por KEO, será objeto de protección en la medida en que los recursos técnicos y estándares mínimos así lo permitan, a través de la adopción de medidas tecnológicas de protección, protocolos, y todo tipo de medidas administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros y repositorios electrónicos evitando su adulteración, modificación, pérdida, consulta, y en general en contra de cualquier uso o acceso no autorizado.
- h. **Principio de confidencialidad:** todas y cada una de las personas que administran, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en Bases o Bancos de Datos, se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelarla a terceros, todas las informaciones personales, comerciales, contables, técnicas, comerciales o de cualquier otro tipo suministradas en la ejecución y ejercicio de sus funciones. Todas las personas que trabajen actualmente o sean vinculadas a futuro para tal efecto, en la administración y manejo de Bases de Datos, deberán suscribir un documento adicional u otrosí a su contrato laboral o de prestación de servicios para efectos de asegurar tal compromiso. Esta obligación persiste y se mantiene inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.



5. TRATAMIENTO Y FINALIDADES A LAS CUALES SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES

El Tratamiento, para los Datos Personales indispensables de clientes finales, usuarios, proveedores, contratistas, empleados, exempleados y cualquiera que tenga relación con KEO, estará enmarcado en el Marco Regulatorio aplicable.

Los Datos Personales de clientes finales, usuarios, proveedores, contratistas, empleados, exempleados y cualquiera que tenga relación con KEO que en adelante se recojan o que se encuentren en nuestras Bases de Datos serán tratados con las siguientes finalidades:

- a. Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y pos contractual con KEO, respecto de cualquiera de los productos y servicios ofrecidos por ella que haya o no adquirido o, respecto de cualquier relación contractual subyacente que tenga con ella, así como dar cumplimiento a la Ley colombiana o extranjera y las órdenes de autoridades judiciales o administrativas.
- b. Gestionar trámites (solicitudes, consultas, quejas, reclamos), realizar análisis de riesgo, efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios de la empresa, así como sus aliados comerciales; la estructuración de ofertas comerciales y la remisión de información comercial sobre productos y/o servicios a través de los canales o medios que KEO establezca para tal fin.
- c. Realizar, de manera directa o a través de un Encargado de Tratamiento, actividades de marketing, mercadotecnia y publicidad³.
- d. Enviar comunicaciones, de manera directa o por medio de un Encargado, a través de la línea de WhatsApp, mensajes de texto (*Short Message Service – SMS*) y/o correo electrónico, que pueden comprender novedades e información relativa a todos los productos y servicios de KEO y/o, sobre los productos y servicios solicitados a KEO por parte del Titular.
- e. Realizar de manera directa o a través de un Encargado, actividades de cobranza.
- f. Suministrar información de contacto y documentos pertinentes a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, investigación de mercados y

³ Para efectos de realizar actividades de marketing, mercadotecnia y publicidad debe observarse la Guía Sobre el Tratamiento de Datos Personales para fines de Marketing y Publicidad de la Superintendencia de Industria y Comercio de 2019.



cualquier tercero con el cual la empresa posea un vínculo contractual de cualquier índole.

- g. Dar a conocer, Transferir y/o Trasmistir los Datos Personales dentro y fuera del país, a terceros a consecuencia de un contrato, Ley o vínculo lícito que así lo requiera, o para implementar servicios de computación en la nube.
- h. Realizar a través de cualquier medio en forma directa o a través de terceros y Encargados del Tratamiento, programación y prestación de servicio técnico, venta, compra, facturación, gestión de cartera, seguimiento al desempeño del producto, recaudo, inteligencia de negocios, actividades de mercadeo, promoción o publicidad, mejoramiento del servicio, seguimiento al recaudo, verificación, consulta y control, habilitación de medios de pago así como cualquier otra relacionada con nuestros productos y servicios actuales y futuros, para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y del objeto social de la empresa.
- i. Para el envío y recepción de mercancías o material publicitario de acuerdo a los requerimientos de las funciones demandadas y sostenibilidad de los negocios de la compañía.
- j. Controlar y prevenir el fraude en cualquiera de sus modalidades y la adopción de medidas tendientes a la prevención de actividades ilícitas.
- k. La información de los expleados se almacenan con fines de conservación documental y archivo de información relacionada con aspectos de seguridad social, pensional y de historia laboral, durante el término establecido en la Ley laboral.

5.1. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

En virtud del Decreto 1074 del 2015⁴, se informa a todos los Titulares que, por tratarse de Datos Sensibles, no se está obligado a autorizar su Tratamiento y por lo tanto, ninguna actividad se podrá condicionar al otorgamiento de dicha Autorización.

Para el caso de Datos Sensibles, se podrá hacer uso y Tratamiento de ellos cuando:

⁴ Artículo 2.2.2.25.2.3 del Decreto 1074 de 2015. Disponible en: <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30019935>.



- a. El Titular haya dado su Autorización explícita y previa a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerida.
- b. El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales o quien haga sus veces deberán otorgar su Autorización.
- c. El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la Autorización del Titular.
- d. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e. El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

5.2. TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

El Tratamiento de Datos Personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de Datos Públicos, y cuando dicho Tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y/o requisitos:

- a. Que respondan y respeten el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal o quien haga sus veces, de los niños, niñas o adolescentes otorgará la Autorización, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

5.3. TRATAMIENTO DE DATOS FINANCIEROS, CREDITICIOS, COMERCIALES, DE SERVICIOS Y PROVENIENTES DE TERCEROS PAÍSES



El Tratamiento de los datos financieros, crediticios, comerciales, de servicios y provenientes de terceros países deben cumplir con los siguientes parámetros y/o requisitos:

- a. La administración de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, deberá realizarse de forma que permita favorecer los fines de expansión y democratización del crédito.
- b. El Responsable y Encargado de este tipo de información deberán valorarla en forma concurrente con otros factores o elementos de juicio que técnicamente inciden en el estudio de riesgo y el análisis crediticio, y no podrán basarse exclusivamente en la información relativa al incumplimiento de obligaciones para adoptar decisiones frente a solicitudes de crédito.
- c. La consulta de la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países por parte del Titular, en toda ocasión y por todos los medios, será gratuita.
- d. La revisión continua de esta información por parte del Titular no podrá ser causal de disminución en la calificación de riesgo, récord (*scorings-score*), o cualquier tipo de medición, ni podrá alterar en nada los estudios financieros o crediticios. En ningún caso se podrá consultar esta información para fines de toma de decisiones laborales, y no podrá utilizarse para fines diferentes al análisis o cálculo del riesgo crediticio del titular del dato.
- e. El Gobierno Nacional establecerá la forma en la cual los Bancos de Datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, deberán presentar la información de los titulares de la información. Para tal efecto, deberá señalar un formato que permita identificar, entre otros aspectos, (i) el nombre completo del deudor, (ii) la condición en que actúa, esto es, como deudor principal, deudor solidario, avalista o fiador, (iii) el monto de la obligación o cuota vencida, (iv) el tiempo de mora y (v) la fecha del pago, si es del caso.
- f. Cuando se consulte el estado de un Titular en las Bases de Datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, se tendrá que dar información exacta sobre su estado actual, es decir, dar un reporte positivo de los usuarios que en el momento de la consulta están al día en sus obligaciones y uno negativo de los que al momento de la consulta se encuentren en mora en una cuota u obligaciones.



- g. Se prohíbe la administración de Datos Personales con información exclusivamente desfavorable.
- h. La información contenida en Bancos de Datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países podrá ser accedida únicamente con las siguientes finalidades: (i) como elemento de análisis para establecer y mantener una relación contractual, cualquiera que sea su naturaleza, así como para la evaluación de los riesgos derivados de una relación contractual vigente, (ii) como elemento de análisis para hacer estudios de mercado o investigaciones comerciales o estadísticas, (iii) para el adelantamiento de cualquier trámite ante una autoridad pública o una persona privada, respecto del cual dicha información resulte pertinente y, (iv) para cualquier otra finalidad, diferente de las anteriores, respecto de la cual y en forma general o para cada caso particular se haya obtenido autorización por parte del Titular de la información.

6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

De acuerdo con el Marco Regulatorio, los Titulares de los Datos pueden:

- a. Ejercer los derechos fundamentales al hábeas data y de petición, mediante la utilización de los procedimientos de consultas o reclamos, sin perjuicio de los demás mecanismos constitucionales y legales.
- b. Solicitar el respeto y la protección de los demás derechos constitucionales o legales, mediante la utilización del procedimiento de reclamos y peticiones.
- c. Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a KEO, o los Encargados del Tratamiento de los mismos. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a Datos Personales parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- d. Solicitar prueba de la Autorización otorgada a KEO, salvo que la Ley indique que dicha Autorización no es necesaria.
- e. Presentar solicitudes ante KEO o el Encargado del Tratamiento respecto del uso que se le ha dado a sus Datos Personales, y a que éstas le entreguen tal información.



- f. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley.
- g. Revocar su Autorización y/o solicitar la supresión de sus Datos Personales de las Bases de Datos de KEO, en cualquier momento, o cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado mediante acto administrativo definitivo que KEO o el Encargado del Tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la Ley.
- h. Acceder en forma gratuita, al menos, una vez al mes a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley, para el Tratamiento de Datos Personales se requiere la Autorización previa, expresa, explícita e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta y verificación posterior.

7. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Cuando KEO, actúe como Responsable dará cumplimiento a los deberes establecidos en la Ley 1581 de 2012, normas reglamentarias, jurisprudencia aplicable, garantizando, en todo momento, la protección al derecho fundamental de protección de Datos Personales de los Titulares. Así, en términos generales cumplirá con los siguientes deberes:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio de los derechos al Hábeas Data y de petición.
- b. Solicitar y conservar, con las debidas seguridades que impidan el deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento, los Datos y copia de la respectiva Autorización otorgada por el Titular.
- c. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la Autorización otorgada.
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.



- f. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado.
- i. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j. Tramitar las consultas y reclamos formulados.
- k. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- l. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- m. Informar a la autoridad de Protección de Datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- n. Usar únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes.

KEO, tendrá presente, en todo momento, que los Datos Personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de Datos Personales.

8. DEBERES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En el evento en el cual KEO, actúe en calidad de Encargado al realizar algún Tratamiento por cuenta y a nombre de un Responsable, dará cumplimiento a los deberes establecidos en la Ley 1581 de 2012, normas reglamentarias, jurisprudencia aplicable, garantizando, en todo momento, la protección al derecho fundamental de protección de



Datos Personales de los Titulares. Así, en términos generales cumplirá con los siguientes deberes:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los Datos Personales.
- d. Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares.
- f. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento del marco legal aplicable.
- g. Registrar en la Base de Datos la leyenda “reclamo en trámite”.
- h. Insertar en la Base de Datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del Dato Personal.
- i. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- k. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- l. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.



9. PERMANENCIA DE LA INFORMACIÓN

La información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida en los bancos de datos de KEO.

Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se registrarán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos por KEO, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información. El término de permanencia de esta información será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida. En caso de no realizarse el pago, se eliminarán los datos negativos cumplidos ocho (8) años desde que se entro en mora.

10. CONSULTAS

Los Titulares, sus representantes debidamente autorizados o causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier Base de Datos. En consecuencia, KEO garantizará el derecho de consulta suministrando a los Titulares toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. Con respecto a la atención de solicitudes de consulta de Datos Personales KEO, garantiza:

- a. Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes. Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el Aviso de Privacidad.
- b. Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación. En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.
- c. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

11. RECLAMOS

Los Titulares, los representantes debidamente autorizados o causahabientes que consideren que la información contenida en una Base de Datos debe ser objeto de



corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos Personales, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, canalizándola y remitiéndola a través de la dependencia designada que ejercerá la función de Protección de Datos Personales al interior de KEO. ☞

El reclamo lo podrá presentar el Titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1074 de 2015, y demás normas que los modifiquen o adicionen.

KEO ha dispuesto los siguientes medios para recibir consultas, solicitudes o reclamos:

- Área de contacto: Servicio al Cliente.
Correo electrónico: datospersonales@keoworld.zendesk.com.
- Dirección: Carrera 15 No. 93a – 62, of. 803 Bogotá – Colombia.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

12. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES

KEO, tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del Titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

- a. En las solicitudes de rectificación y actualización de Datos Personales el Titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.
- b. KEO, tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al Titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.
- c. KEO, podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el Aviso de Privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

13. SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES



El Titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a KEO, la supresión (eliminación) de sus Datos Personales cuando:

- a. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
- b. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- c. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el Titular en los registros, archivos, Bases de Datos o Tratamientos realizados por KEO. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el Responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- a. El Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos.
- b. La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.

14. REGLAS ESPECIALES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por KEO, señalados en este documento, y contener, como mínimo, la siguiente información:

- a. El nombre, domicilio del Titular y medio de contacto para recibir la respuesta como teléfono, correo electrónico, dirección de residencia.
- b. Los documentos que acrediten la identidad del Titular o de su representante (o quien haga sus veces).
- c. La descripción clara y precisa de los Datos Personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos.



- d. En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los Datos Personales.

KEO, tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del Titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Por lo tanto, KEO tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho.

15. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la normatividad vigente, KEO, adoptará 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.

16. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES

KEO podrá Transferir o Transmitir Datos para cumplir con las finalidades establecidas en esta política de privacidad siempre y cuando se cumplan con los requisitos establecidos en esta sección 16.

KEO dará cumplimiento a todo el Marco Regulatorio aplicable para la Transferencia y Trasmisión de Datos Personales de acuerdo con el Régimen General de Datos Personales.

16.1. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES

Se prohíbe la Transferencia de Datos Personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de Datos.

Esta prohibición no regirá cuando se trate de:

- a. Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la Transferencia.
- b. Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública.
- c. Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.



- d. Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
- e. Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular.
- f. Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

En los casos no contemplados como excepción, corresponderá a la Superintendencia de Industria y Comercio, proferir la declaración de conformidad relativa a la transferencia internacional de datos personales.

16.2. TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES

Para la Transmisión de Datos Personales se deberá dar cumplimiento a los siguientes requisitos y/o parámetros:

- a. Antes de Transmitir los datos KEO garantizará que los Datos Personales contarán con el mismo nivel de seguridad y protección. En ningún caso estos estándares de protección y seguridad serán inferiores a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales, normas reglamentarias, jurisprudencia.
- b. El contrato que suscriba el Responsable con los Encargados para el Tratamiento de Datos Personales bajo su control y responsabilidad deberá cumplir con lo siguiente:
 - Establecer los alcances del Tratamiento, las actividades que el Encargado realizará por cuenta del Responsable y las obligaciones del Encargado para con el Titular y el Responsable.
 - Establecer que el Encargado se comprometerá a dar aplicación a las obligaciones del Responsable bajo la Política de Tratamiento de la información fijada por este y a realizar el Tratamiento de Datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables.
 - Además de las obligaciones que impongan las normas aplicables dentro del citado contrato, deberán incluirse las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo encargado: (i) dar Tratamiento, a nombre del Responsable, a los Datos Personales conforme a los principios que los tutelan, (ii) salvaguardar la



seguridad de las Bases de Datos en los que se contengan Datos Personales y, (iii) guardar confidencialidad respecto del Tratamiento.

Las Transmisiones internacionales de Datos Personales que se efectúen entre un Responsable y un Encargado para permitir que el encargado realice el Tratamiento por cuenta del Responsable, no requerirán ser informadas al Titular ni contar con su consentimiento cuando exista un contrato en los términos de acuerdo a los términos anteriores.

17. ACEPTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Los proveedores, clientes, empleados y exempleados de KEO, aceptan el Tratamiento de sus Datos Personales, conforme a los términos del presente documento y KEO podrá continuar realizando el Tratamiento de los datos para las finalidades descritas, si no ejercen su derecho de revocar o suprimir.

18. OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

De acuerdo al Art. 2.2.2.25.4.4 del Decreto 1074 del 2015, el Responsable y Encargado deben designar a una persona o área que *“asuma la función de protección de Datos Personales”* y que *“dará trámite a las solicitudes de los Titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 del 2012”*.

La función del Oficial de Protección de Datos o el área encargada de Protección de Datos en la organización, es velar por la implementación efectiva de las políticas y procedimientos adoptados por esta para cumplir las normas, así como la implementación de buenas prácticas de gestión de Datos Personales dentro de KEO. El oficial tendrá la labor de estructurar, diseñar y administrar el programa que permita a la organización cumplir las normas sobre Protección de Datos Personales, así como establecer los controles de ese programa, su evaluación y revisión permanente⁵.

19. VIGENCIA

Esta Política de Tratamiento de Datos Personales entra en vigencia a partir de julio de 2020 y se encontrará dispuesta a disposición de los Titulares por medio de la página web: www.keoworld.com

⁵ Guía para la Implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada (*Accountability*) de la Superintendencia de Industria y Comercio.



Por regla general, el término de las autorizaciones sobre el uso de los Datos Personales se entiende por el término de la relación comercial o de la vinculación a la KEO y durante el ejercicio del objeto social de la KEO.

Las Autorizaciones de los Titulares podrán terminar por voluntad de los mismos en cualquier momento. Si la persona es un cliente activo de KEO, no se podrán usar sus datos para objetivo diferente a la prestación del producto o servicio y para el ofrecimiento de renovaciones posteriores cuando el servicio tenga esta modalidad.

Cuando los términos de las políticas de privacidad de cualquier de los servicios o productos contratados por un Titular, cambien en lo esencial, por regla general, en los servicios que tengan la opción de renovación se obtendrá en esta la nueva Autorización. Para los demás casos, se obtendrá la Autorización en la forma establecida para cada política o Aviso de Privacidad o a través del medio usual de contacto entre la empresa y los Titulares.

Cualquier cambio sustancial en las políticas de Tratamiento, se comunicará de forma oportuna a los Titulares de los datos a través de los medios habituales de contacto y/o a través de:

- El sitio web: keoworld.com
- Correo electrónico enviado a los Titulares.

Para los Titulares que no tengan acceso a medios electrónicos o aquellos a los que no sea posible contactar, se comunicará a través de avisos abiertos en el sitio web o en la sede de la empresa.

Las comunicaciones se enviarán como mínimo, diez (10) días antes de implementar las nuevas políticas y/o actualización sustancial de la misma.

Fecha de Actualización: enero de 2022