

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. MARCO LEGAL.....	4
1.1. DERECHO DE HABEAS DATA.....	4
1.2. DEBERES ESPECIALES EN CABEZA DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.....	4
CAPÍTULO I.....	4
ASPECTOS GENERALES.....	4
1.1. DIFERENCIACIÓN REGÍMENES LEY 1266 DE 2008 Y LEY 1581 DE 2012	4
1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	5
1.3. OBLIGATORIEDAD.....	5
1.4. DEFINICIONES	6
CAPÍTULO II.....	7
PRINCIPIOS.....	7
CAPÍTULO III.....	8
DERECHOS DE LOS TITULARES.....	8
3.1. DERECHOS DE LOS TITULARES.....	8
3.2. AUTORIZACIÓN	9
3.3. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS	10
3.3.1. CLIENTES.....	10
3.3.2. EMPLEADOS	13
3.3.3. APRENDICES Y PRACTICANTES	14
3.3.4. POTENCIALES EMPLEADOS, APRENDICES Y PRACTICANTES	15
3.3.5. PROVEEDORES PERSONAS NATURALES.....	16
3.3.6. COMERCIOS VINCULADOS PERSONA NATURAL	18
3.4. VIGENCIA.....	18
3.5. CANALES DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS	19
CAPÍTULO IV.....	20
OTROS TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES.....	20
CAPÍTULO V.....	20
DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.....	20

5.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	20
5.2. DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO	21
5.3. NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	22
CAPÍTULO VI.....	22
PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES	22
6.1. CONSULTAS.....	22
6.2. RECLAMOS	23
6.3. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	24
6.4. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS	24
6.5. ÁREA ENCARGADA DE LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES	24
6.7. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	24

INTRODUCCIÓN

Compañía de Financiamiento Tuya S.A., en adelante **TUYA**, sociedad identificada con el NIT. 860.032.330-3, domiciliada en la Calle 4 Sur No. 43A – 109, piso 3, Edificio Torre Tuya, Medellín, y con teléfono (604) 6072813, es un establecimiento de crédito, sujeto a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, cuyo propósito principal es contribuir en la satisfacción de las necesidades de sus clientes y usuarios a través de los productos y servicios financieros que ofrece.

En desarrollo de sus actividades **TUYA** conoce, recopila, almacena, utiliza y en general trata información personal de: **(i)** sus clientes, con el fin de ofrecer sus productos y servicios, facilitar su uso, informar sobre los beneficios y oportunidades que estos representan, gestionar las relaciones contractuales establecidas, así como evaluar y administrar el riesgo crediticio en cada una de ellas, **(ii)** sus empleados, aprendices y practicantes, o similares (recurso humano) para el desarrollo de la relación laboral y extensión de beneficios a su grupo familiar, **(iii)** comercios vinculados, constituidos por persona natural, para el desarrollo de la relación contractual y comercial, **(iv)** proveedores, personas naturales que prestan sus servicios a **TUYA**, para el desarrollo de la relación contractual y comercial establecida, **(v)** personas que ingresan a las sedes comerciales y administrativas.

Teniendo en cuenta la importancia que tiene la información personal para sus Titulares y la expedición en Colombia de un marco normativo que busca proteger y garantizar el uso adecuado de la información de los ciudadanos, **TUYA** ha desarrollado la presente Política de Protección de Datos Personales, siendo sus principales pilares los siguientes: el respeto a la persona, la transparencia en el uso de la información, el desarrollo de mejores oportunidades para los Titulares de los Datos Personales y en general el cumplimiento eficiente de las normas que rigen en Colombia. Específicamente busca desarrollar los aspectos establecidos por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios y las circulares y guías emitidas por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, y todas aquellas las modifiquen, complementen o sustituyan. Dada su naturaleza de entidad financiera le es aplicable también la Ley 1266 de 2008 la cual tiene un desarrollo independiente enmarcado en las normas propias que la desarrollan.

El objetivo de esta Política es informar de manera clara y suficiente acerca de las finalidades del tratamiento, su alcance, los derechos que le asisten a los Titulares de los Datos Personales, la forma de ejercerlos y en general transmitir la visión y forma en la que **TUYA** entiende su compromiso en materia de protección de datos personales. Así mismo, busca que este documento sea fácil de entender por parte de los Titulares de los Datos Personales y se convierta en una guía clara y concreta para sus empleados, en el desarrollo de todas las funciones que impliquen el tratamiento de información personal.

1. MARCO LEGAL

1.1. DERECHO DE HABEAS DATA

El artículo 15 de la Constitución Política de Colombia consagra el derecho de todas las personas a conocer, actualizar y rectificar los datos personales que existan sobre ellas en bancos de datos o archivos de entidades públicas o privadas. Igualmente, ordena a quienes tienen datos personales de terceros, respetar los derechos y garantías previstas en la Constitución cuando se recolecta, trata y circula esta clase de información.

La Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012 y los decretos reglamentarios compilados en el Decreto 1074 de 2015, son las principales normas que regulan el tratamiento de los datos personales en Colombia y las cuales se explicarán en los siguientes numerales.

1.2. DEBERES ESPECIALES EN CABEZA DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

Son obligaciones de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, entre otras, las siguientes: **(i)** Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes, y **(ii)** Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las plataformas tecnológicas que la contengan.

TUYA consciente de sus deberes y teniendo la clara convicción de servir de la mejor manera a sus clientes, así como de respetar y promover una cultura de la confianza y transparencia con sus empleados, comercios vinculados, proveedores y terceros manifiesta que dará especial prioridad a la apropiada salvaguarda de la información personal, y a la efectiva limitación de su uso conforme a lo previsto en las disposiciones legales que, en cada caso, resulten aplicables. En consecuencia, adopta la siguiente Política de Tratamiento de Datos Personales que será de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucren el tratamiento de datos personales.

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

1.1. DIFERENCIACIÓN REGÍMENES LEY 1266 DE 2008 Y LEY 1581 DE 2012

La **Ley 1266 de 2008**, en adelante Ley Especial, es la que regula la utilización de la información personal crediticia, financiera, comercial y de servicios, es decir, la que está especialmente referida a la historia crediticia de las personas. Es importante tener en cuenta que la Ley 1266 de 2008 se circunscribió exclusivamente a regular el denominado habeas data financiero.

La **Ley 1581 de 2012**, en adelante Ley General, busca regular el tratamiento de los datos personales para finalidades diferentes de las referidas a la gestión del cálculo de riesgo crediticio y financiero. Siendo claro que esta nueva ley estableció que sus disposiciones no le eran aplicables a los archivos y bases de datos regulados bajo la Ley Especial. Sin embargo, dejó claro que los principios previstos en la Ley Especial se deben aplicar de manera concurrente con los señalados en la Ley General.

TUYA considera que los principios previstos en ambas leyes son fundamentales para garantizar una aplicación efectiva de las normas, de allí que hará especial énfasis en la observancia de los mismos, en especial los de finalidad, libertad, transparencia, circulación restringida, necesidad y razonabilidad, seguridad y confidencialidad.

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La política prevista en este documento busca desarrollar de manera suficiente el derecho constitucional al Habeas Data que tienen todas las personas respecto de las cuales **TUYA** haya recolectado, administre o conserve información de carácter personal.

Para estos efectos se dejará claramente establecido que los derechos de los Titulares de los Datos Personales que tengan el carácter de clientes o usuarios de **TUYA**, en desarrollo de una relación financiera o crediticia, se rigen principalmente por las disposiciones establecidas en la Ley 1266 de 2008; sin perjuicio, de estar cubiertos también bajo el marco de la Ley 1581 de 2012 en lo que corresponda y aplique.

Esta Política de Protección de Datos Personales orientará el Tratamiento de los datos personales que obtenga, almacene y administre **TUYA** en desarrollo de su objeto social.

Dadas las actividades que puede desarrollar **TUYA** es posible que actúe tanto como Responsable del Tratamiento, como Encargado del mismo, dependiendo de si ella misma los recaba y es quien define su finalidad de uso, o si por el contrario es quien recibe los datos de un tercero a título de encargo.

Así mismo, esta Política será aplicable cuando el Tratamiento de los datos se efectúe en territorio colombiano y cuando el Responsable o el Encargado del Tratamiento no resida en Colombia, pero que por disposiciones del país al que pertenezca le sea aplicable la legislación colombiana.

1.3. OBLIGATORIEDAD

Todos los funcionarios de **TUYA** quedan cubiertos bajo esta política. **TUYA** adelantará las campañas pedagógicas y de capacitación requeridas, con el fin de asegurar que todas las áreas sean capacitadas en esta regulación y, en especial, aquellas que tienen un mayor nivel de interacción con la administración y Tratamiento de Datos Personales. De esta manera, se busca asegurar el conocimiento, entendimiento y la debida aplicación de las normas.

Así mismo, esta política será aplicable a los comercios vinculados y a los proveedores de **TUYA** que tengan acceso a los Datos Personales de Titulares administrados por **TUYA**, y que actúen como Encargados. Éstos deberán comprometerse a conocer y dar cumplimiento a la ley y a esta Política.

El incumplimiento originará consecuencias de tipo laboral o de tipo contractual según sea el caso. Lo anterior, sin perjuicio del deber de responder cada uno de ellos patrimonialmente por los daños y perjuicios que causen a los Titulares de los Datos Personales o a **TUYA** por el incumplimiento de estas políticas o el indebido Tratamiento de Datos Personales.

1.4. DEFINICIONES

Con el fin de que los destinatarios de esta Política tengan claridad sobre los términos utilizados a lo largo de la misma, a continuación, se incluyen las definiciones que trae la Ley General, así como las referidas a la clasificación de los datos de acuerdo con la Ley Especial.

- **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, tanto por parte de entidades públicas como privadas. Incluye las bases de datos automatizadas y físicas.
- **Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Clasificación de los datos bajo la Ley Especial:** privados, semiprivados y públicos.
 - El **dato privado** es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.
 - El **dato semiprivado** es aquel que no tienen 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 a que se refiere la Ley Especial.
 - El **dato público** es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados de conformidad con la Ley Especial. La Ley Especial incluyó como ejemplo de este tipo de datos los relativos al estado civil de las personas, los que consten en documentos públicos y en sentencias ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva.
- **Clasificación de los datos bajo la Ley General:** públicos, semiprivados, privados y sensibles.
 - La definición de **dato privado** y **semiprivado** es idéntica a la que se señaló en el párrafo anterior de la Ley Especial.
 - Los **datos sensibles** son 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.

- El **dato público** en ambas leyes ha sido definido de manera residual, como aquel que no es semiprivado, privado o sensible. Por su parte, el Decreto 1074 de 2015 estableció ejemplos adicionales de datos, aquellos referidos a la profesión u oficio, a la calidad de comerciante o de servidor público, y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Así mismo, señaló que estos datos por su naturaleza pueden estar contenidos en registros públicos, gacetas y boletines oficiales, entre otros.
- **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:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los Datos.
- **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.

CAPÍTULO II PRINCIPIOS

Como se ha señalado, **TUYA** está comprometida en promover el entendimiento y la aplicación armónica de los principios establecidos en ambos regímenes, tanto los de la Ley General como los de la Ley Especial.

A continuación, se relacionan los principios contenidos en la Ley General y en la Ley Especial:

- **Principio de legalidad:** el Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Principio de finalidad:** el Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- **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.
- **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.
- **Principio de transparencia:** en el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en

cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

- **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 conforme a la ley.
- **Principio de seguridad:** la información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la ley, 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 ley y en los términos de la misma.
- **Principio de necesidad y proporcionalidad:** los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del Tratamiento, informadas al Titular de los Datos Personales. En tal sentido, deben ser adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para los cuales fueron recolectados.
- **Principio de temporalidad o caducidad:** según la Ley 1266 de 2008, el período de conservación de los datos personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado.
- **Principio de interpretación integral de derechos constitucionales:** la Ley 1266 de 2008 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 derechos de los titulares 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 demás derechos constitucionales aplicables.

CAPÍTULO III DERECHOS DE LOS TITULARES

3.1. DERECHOS DE LOS TITULARES

Los Titulares de los Datos Personales pueden dirigirse a **TUYA**, a través de los canales establecidos por ésta, los cuales se indican más adelante en esta Política con el fin de:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales. 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.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a **TUYA** salvo cuando, de acuerdo con la ley, el Tratamiento que se está realizando no lo requiera.
- c) Ser informado por **TUYA**, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por **TUYA**, respecto del uso que ésta le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley General 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. Dicho derecho no procede cuando exista un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- f) Acceder en forma gratuita, para el ejercicio de su derecho de consulta a través de los canales dispuestos por **TUYA**.

3.2. AUTORIZACIÓN

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, para el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular de los Datos Personales, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

La autorización del Titular de los Datos Personales no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Datos de naturaleza pública.
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

Cuando **TUYA** se encuentre frente a alguna de estas situaciones, lo dejará claramente revelado y en todo caso cumplirá con las demás disposiciones contenidas en la ley.

Los textos de las autorizaciones puestas a disposición de los Titulares de los Datos Personales serán claras en cuanto a sus finalidades y demás requisitos de ley.

En el aparte de la autorización correspondiente, se informarán los aspectos señalados por la Ley General, es decir, se indicará la finalidad o finalidades perseguidas con el Tratamiento, el tipo de Tratamiento a ser efectuado, la identificación, el teléfono, la dirección física o

electrónica a la que podrá dirigirse el Titular de los Datos Personales, y se señalarán los derechos que le asisten al Titular, en particular el de revocar el consentimiento.

De tal manera que, tratándose del uso de Datos Personales que no correspondan de manera específica al desarrollo de la relación legal o contractual establecida entre **TUYA** y el Titular de los Datos Personales, sino que estén referidos al envío de información comercial o de carácter publicitario existirá el mecanismo, que permita al Titular de los Datos Personales, de manera sencilla y expedita manifestar su voluntad de no ser contactado para dichos fines.

3.3. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Cuando **TUYA** actúe como Responsable del Tratamiento, le informará al Titular de los Datos Personales de manera clara, suficiente y previa acerca de la o las finalidades de la información a ser suministrada. Los Titulares de los Datos Personales siempre podrán tener la certeza de poder revocar su consentimiento, cuando no haya un deber legal o contractual que lo impida, de una manera sencilla, segura y eficiente.

En el evento en que **TUYA** advierta la posibilidad de ampliar o modificar la finalidad, en una forma que el Titular de los Datos Personales no tenga la expectativa legítima de que ello ocurra, le informará a éste de manera previa, con el fin de obtener de nuevo su consentimiento.

Así mismo, **TUYA** buscará recaudar únicamente los datos que sean estrictamente necesarios para llevar a cabo las finalidades perseguidas y aquellos que resulten razonables para entender mejor la situación de los Titulares de los Datos Personales. Cualquier uso que se haga de éstos estará sujeto a la verificación de ser datos públicos o, en su defecto, de haber sido informado y autorizado por el Titular de los Datos Personales, salvo en aquellos casos que la ley lo exceptúe.

La prioridad de **TUYA** es hacer un tratamiento transparente, eficiente y seguro de los datos, para que los Titulares de los Datos Personales se beneficien y **TUYA** pueda mantenerlos informados, apoyarlos en sus necesidades y facilitar el desarrollo de la relación con los mismos.

Las finalidades del Tratamiento de Datos Personales son:

3.3.1. CLIENTES

3.3.1.1. Fines de consulta, reporte y actualización de información (Ley 1266 de 2008):

TUYA y/o quien en el futuro ostente la calidad de acreedor de la(s) obligación(es) de los Titulares de los Datos vinculados con **TUYA**, harán uso de la información suministrada por

éstos al momento de solicitar la vinculación, de establecer la relación contractual y durante todo su desarrollo, para las siguientes finalidades:

1. Como elemento de análisis para establecer, mantener y terminar una relación contractual con el Titular de los Datos Personales.
2. Monitorear el grado de endeudamiento y/o incumplimiento del Titular de los Datos Personales en el sector financiero, comercial y de servicios.
3. Actualizar la información financiera, comercial, crediticia y de contacto del Titular de los Datos Personales, de manera periódica.
4. Desarrollar o utilizar herramientas que permitan conocer el comportamiento financiero y crediticio del Titular de los Datos Personales.

3.3.1.2. Otras finalidades relacionadas con la administración de riesgo de crédito (Ley 1266 de 2008):

1. Realizar la gestión de cobranza judicial y extrajudicial, así como realizar investigaciones de bienes y localización personal, para obtener el pago de las obligaciones a cargo del Titular de los Datos Personales.
2. Realizar procesos de venta o de transferencia a cualquier título de las obligaciones a cargo del Titular de los Datos Personales.
3. Como elemento de análisis para hacer estudios de mercado o investigaciones comerciales, estadísticas y financieras.
4. Desarrollo de herramientas que prevengan el fraude.

3.3.1.3. Autorización para la utilización de los datos personales (Ley 1581 de 2012):

Fines contractuales y de identificación del usuario y del servicio:

1. Recibir y procesar las solicitudes de productos y/o servicios que el Titular de los Datos Personales llegare a realizar en cualquier tiempo.
2. Realizar segmentación por perfil de clientes y valorar el riesgo.
3. Actualizar la información del Titular de los Datos Personales.
4. Suministrarle al Titular de los Datos Personales información comercial, legal, de productos, de seguridad, de servicio o de cualquier otra índole, que se considere necesaria y/o apropiada para la prestación de los productos y/o servicios otorgados por TUYA.
5. Consultar y/o verificar información sobre los datos de ubicación o contacto, los bienes o derechos que posee o llegare a poseer el Titular de los Datos Personales y que reposaren en las bases de datos de entidades públicas o privadas, se encuentren bien fuere en buscadores públicos, redes sociales o publicaciones físicas o electrónicas, en Colombia o en el exterior.
6. Consultar y/o verificar la información del Titular de los Datos Personales en fuentes públicas, directamente o a través de proveedores, cuyo objeto social sea consolidar información pública atendiendo las disposiciones de ley. Asimismo, realizar

consultas, verificaciones y utilizar información proveniente de entidades de naturaleza pública y/o privada, tales como, operadores de los sistemas de seguridad social y operadores de información financiera y crediticia que han desarrollado productos y servicios encaminados a permitir la validación de información del Titular de los Datos Personales.

7. Recibir y compartir información del Titular de los Datos Personales con Bancolombia S.A., Almacenes Éxito S.A./Colombiana de Comercio S.A. y/o Alkosto y el aliado estratégico del producto financiero otorgado para dar cumplimiento a las normas en materia de conocimiento del cliente en el marco de los sistemas de administración y mitigación de riesgos, entre ellos, el de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo, en los términos establecidos en la normatividad vigente.
8. Compartir, transmitir y/o transferir la información y documentación del Titular de los Datos Personales, sujeto al cumplimiento de los requisitos de ley, con las siguientes personas: **(a)** entidades con las cuales tengan celebrados contratos de uso de red debidamente autorizados por la Superintendencia Financiera de Colombia; **(b)** las aseguradoras con las cuales **TUYA** tenga contratadas pólizas o con las cuales el Titular de los Datos Personales haya decidido contratar, y los intermediarios de seguros o reaseguros contratados por **TUYA** o por dichas aseguradoras en relación con estas pólizas; **(c)** con aquellos terceros contratados por **TUYA** que deban cumplir actividades de tratamiento por cuenta de **TUYA** en desarrollo de la relación contractual del Titular de los Datos Personales con esta última; **(d)** las compañías con las cuales **TUYA** tenga celebrados contratos para el desarrollo de programas de lealtad; **(e)** los aliados estratégicos mencionados en la sección de fines comerciales, publicidad y mercadeo y, con **(f)** los comercializadores o proveedores de bienes y/o servicios financiados por **TUYA** y que esta última le comunique al Titular de los Datos Personales a través de sus diferentes canales.
9. Fotografíe, tome huella digital, o cualquier otro dato biométrico, que se consideran datos sensibles, para propósitos relacionados con la identificación del Titular de los Datos Personales como cliente de la entidad y **TUYA** los haga valer ante las autoridades judiciales y administrativas en caso de ser requerido o ante la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Fines comerciales, publicidad y mercadeo:

1. Evaluar la calidad en el producto o servicio prestado, en la atención al cliente y para realizarle encuestas al Titular de los Datos Personales.
2. Ofrecerle al Titular de los Datos Personales productos o servicios relacionados con **TUYA**, así como enviarle publicidad e información en general por cualquier medio de contacto suministrado por él, incluyendo correo electrónico y/o terminal móvil (SMS, WhatsApp, Facebook, entre otras aplicaciones de mensajería).
3. Efectuar análisis e investigaciones comerciales, de riesgos, de mercado y financiera.
4. Desarrollar programas de lealtad.

5. Compartir los datos personales del Titular con el aliado estratégico del producto financiero otorgado para fines comerciales, de publicidad y mercadeo, en desarrollo de su relación contractual con **TUYA**, así como para mantener su información de contacto actualizada.
6. Compartir los datos personales del Titular con los comercios y/o aliados con los cuales **TUYA** tenga una relación contractual vigente, y que esta última le comunique a través de su página web en el sitio “Nuestros Comercios Asociados”, o de sus diferentes canales, en desarrollo exclusivo de su relación contractual con **TUYA**.
7. Consultar la información personal del Titular de los Datos Personales y aquella relacionada con su comportamiento, frecuencia, hábitos y montos de consumo o compras en las bases de datos del aliado estratégico del producto financiero otorgado para evaluar el posible otorgamiento de productos que hagan parte del portafolio de **TUYA** y para fines comerciales, de publicidad y mercadeo.

3.3.2. EMPLEADOS

TUYA reconoce en su recurso humano una de sus mayores fortalezas, y está comprometida en desarrollar una cultura de entendimiento, buenas prácticas, y cumplimiento en la gestión de datos personales. En consecuencia, tratará la información de sus empleados para las siguientes finalidades:

1. El desarrollo de actividades relacionadas con la administración del recurso humano.
2. El adecuado cumplimiento de las obligaciones, actividades y procedimientos derivados de la relación laboral durante la vigencia de la misma y con posterioridad a su terminación de conformidad con la normatividad vigente aplicable.
3. Contactar directamente al Titular de los Datos Personales en caso de ser requerido, en cumplimiento de sus funciones.
4. Enviarle al Titular de los Datos Personales información por cualquier medio de contacto suministrado por él, incluyendo correo electrónico y/o terminal móvil.
5. Emitir certificaciones relativas a la relación contractual.
6. Actualizar la información del Titular de los Datos Personales.
7. Ofrecerle al Titular de los Datos Personales y a su núcleo familiar beneficios y actividades de bienestar.
8. Compartir la información del Titular de los Datos Personales con los fondos de empleados, fondos mutuos de inversión y demás entidades que cumplan funciones similares, a las cuales el Titular haya autorizado previamente.
9. Contactar a los familiares del Titular de los Datos Personales en casos de emergencia.
10. Recolectar imágenes y/o videos del Titular de los Datos Personales en las instalaciones de **TUYA** y/o Centros de Atención donde se encuentre prestando los servicios, u otras herramientas para el tratamiento de datos biométricos, con propósitos de seguridad, identificación y registro.
11. Examinar, conocer, copiar, borrar, eliminar, controlar, grabar y/o monitorear el servicio de Intranet e Internet y/o de todos los sistemas de comunicación (escritos,

verbales, telefónicos o por imágenes), que corren a través de los mismos, y que son facilitados por **TUYA**, para el cumplimiento de las funciones del Titular de los Datos Personales, en el entendido de que se trata de herramientas o implementos de trabajo de propiedad de **TUYA**, que sólo deben ser utilizados para los fines de la misma, lo anterior, con propósitos de seguridad. Esta información podrá ser compartida con aquellos terceros contratados por **TUYA** que deban cumplir actividades de tratamiento por cuenta de **TUYA**. Queda entendido que la información obtenida es de carácter reservado, pudiendo ser utilizada por **TUYA** con fines de medición de desempeño, probatorios, de control de información y de transparencia en las operaciones que realice.

12. Solicitar al aliado estratégico del producto financiero otorgado las imágenes y/o videos de las instalaciones físicas en las que se realicen actividades de atención al consumidor financiero, con propósitos de seguridad e identificación.
13. Consultar y/o verificar la información del Titular de los Datos Personales en fuentes públicas, directamente o a través de proveedores, cuyo objeto social sea consolidar información pública atendiendo las disposiciones de ley. Asimismo, realizar consultas, verificaciones y utilizar información proveniente de entidades de naturaleza pública y/o privada, tales como, operadores de los sistemas de seguridad social y operadores de información financiera y crediticia que han desarrollado productos y servicios encaminados a permitir la validación de información.
14. Consultar y solicitar a cualquier entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia o a cualquier entidad, sea cual fuere su vigilancia, toda la información y/o documentación relativa a todos los movimientos bancarios y/o financieros del Titular de los Datos Personales, que haya efectuado, efectúe o llegue a efectuar en cualquiera de estas entidades, con propósitos de seguridad.

TUYA utilizará los datos para dar cumplimiento a las obligaciones que impone la ley laboral colombiana a los empleadores, y cualquier otra disposición legal relacionada con prevención de conductas ilegales, así como para el cumplimiento de las órdenes que impartan las autoridades colombianas competentes.

3.3.3. APRENDICES Y PRACTICANTES

TUYA tratará la información de sus aprendices y practicantes para las siguientes finalidades:

1. El desarrollo de actividades relacionadas con la administración del recurso humano.
2. El adecuado cumplimiento de las obligaciones, actividades y procedimientos derivados del contrato durante la vigencia del mismo y con posterioridad a su terminación de conformidad con la normatividad vigente aplicable.
3. Contactar directamente al Titular de los Datos Personales en caso de ser requerido, en cumplimiento de sus funciones.
4. Enviarle al Titular de los Datos Personales información por cualquier medio de contacto suministrado por él, incluyendo correo electrónico y/o terminal móvil.
5. Emitir certificaciones relativas a la relación contractual.

6. Actualizar la información del Titular de los Datos Personales.
7. Ofrecerle al Titular de los Datos Personales y a su núcleo familiar beneficios y actividades de bienestar.
8. Contactar a los familiares del Titular de los Datos Personales en casos de emergencia.
9. Recolectar imágenes y/o videos del Titular de los Datos Personales en las instalaciones de **TUYA** y/o Centros de Atención donde se encuentre prestando los servicios, u otras herramientas para el tratamiento de datos biométricos, con propósitos de seguridad, identificación y registro.
10. Examinar, conocer, copiar, borrar, eliminar, controlar, grabar y/o monitorear el servicio de Intranet e Internet y/o de todos los sistemas de comunicación (escritos, verbales, telefónicos o por imágenes), que corren a través de los mismos, y que son facilitados por **TUYA**, para el cumplimiento de las funciones del Titular de los Datos Personales, en el entendido de que se trata de herramientas o implementos de trabajo de propiedad de **TUYA**, que sólo deben ser utilizados para los fines de la misma, lo anterior, con propósitos de seguridad. Esta información podrá ser compartida con aquellos terceros contratados por **TUYA** que deban cumplir actividades de tratamiento por cuenta de **TUYA**. Queda entendido que la información obtenida es de carácter reservado, pudiendo ser utilizada por **TUYA** con fines de medición de desempeño, probatorios, de control de información y de transparencia en las operaciones que realice.
11. Solicitar al aliado estratégico del producto financiero otorgado las imágenes y/o videos de las instalaciones físicas en las que se realicen actividades de atención al consumidor financiero, con propósitos de seguridad e identificación.
12. Consultar y/o verificar la información del Titular de los Datos Personales en fuentes públicas, directamente o a través de proveedores, cuyo objeto social sea consolidar información pública atendiendo las disposiciones de ley. Asimismo, realizar consultas, verificaciones y utilizar información proveniente de entidades de naturaleza pública y/o privada, tales como, operadores de los sistemas de seguridad social y operadores de información financiera y crediticia que han desarrollado productos y servicios encaminados a permitir la validación de información.
13. Consultar y solicitar a cualquier entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia o a cualquier entidad, sea cual fuere su vigilancia, toda la información y/o documentación relativa a todos los movimientos bancarios y/o financieros del Titular de los Datos Personales, que haya efectuado, efectúe o llegue a efectuar en cualquiera de estas entidades, con propósitos de seguridad.

3.3.4. POTENCIALES EMPLEADOS, APRENDICES Y PRACTICANTES

TUYA tratará la información de sus potenciales empleados, aprendices y practicantes para las siguientes finalidades:

3.3.4.1. Fines de consulta, reporte y actualización de información (Ley 1266 de 2008):

1. Como elemento de análisis para establecer una relación contractual con el Titular de los Datos Personales.
2. Monitorear el grado de endeudamiento y/o incumplimiento del Titular de los Datos Personales en el sector financiero, comercial y de servicios.

3.3.4.2. Autorización para la utilización de los datos personales (Ley 1581 de 2012):

1. El desarrollo de actividades relacionadas con el proceso de selección y vinculación del Titular de los Datos Personales.
2. Contactar al Titular de los Datos Personales directamente en caso de ser requerido.
3. Enviarle al Titular de los Datos Personales información relacionada con el proceso de selección por cualquier medio de contacto suministrado por él, incluyendo correo electrónico y/o terminal móvil.
4. Hacer partícipe al Titular de los Datos Personales de futuros procesos de selección de **TUYA**.
5. Consultar y/o verificar la información del Titular de los Datos Personales en fuentes públicas, directamente o a través de proveedores, cuyo objeto social sea consolidar información pública atendiendo las disposiciones de ley. Asimismo, realizar consultas, verificaciones y utilizar información proveniente de entidades de naturaleza pública y/o privada, tales como, operadores de los sistemas de seguridad social y operadores de información financiera y crediticia que han desarrollado productos y servicios encaminados a permitir la validación de información.
6. Consultar y solicitar a cualquier entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia o a cualquier entidad, sea cual fuere su vigilancia, toda la información y/o documentación relativa a todos los movimientos bancarios y/o financieros del Titular de los Datos Personales, que haya efectuado, efectúe o llegue a efectuar en cualquiera de estas entidades, con propósitos de seguridad.

3.3.5. PROVEEDORES PERSONAS NATURALES

TUYA considera a sus proveedores como aliados en el desarrollo de su actividad, y busca que éstos tengan estándares compatibles de servicio, calidad, cumplimiento y seguridad. Dada la relación establecida con éstos, bien sea a través de órdenes de servicio o contratos, trata su información con los siguientes fines:

3.3.5.1. Fines de consulta, reporte y actualización de información (Ley 1266 de 2008):

1. Como elemento de análisis para establecer, mantener y terminar una relación contractual con el Titular de los Datos Personales.

2. Actualizar la información financiera, comercial, crediticia y de contacto del Titular de los Datos Personales, de manera periódica.
3. Reportar a las Centrales de Riesgo en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el Titular de los Datos Personales en virtud de las relaciones contractuales establecidas.

3.3.5.2. Autorización para la utilización de los datos personales (Ley 1581 de 2012):

1. Como elemento de análisis para establecer, mantener y terminar una relación contractual.
2. Consultar, actualizar, modificar, procesar y eliminar directamente la información y/o documentación referente al proceso de vinculación del Titular de los Datos Personales como proveedor, sea éste o no exitoso, la cual puede estar contenida en documentos o haber sido suministrada a través de canales virtuales, canal telefónico, correo electrónico, actualizaciones de información, y/o información y documentación originada en desarrollo de este proceso.
3. Actualizar la información del Titular de los Datos Personales.
4. Mantener un registro histórico de la(s) relación(es) contractual(es) sostenida(s) con **TUYA**.
5. Emitir certificaciones relativas a la(s) relación(es) contractual(es).
6. Consultar y/o identificar ante cualquier entidad que maneje o administre bases de datos con los fines legalmente definidos para este tipo de entidades, todo lo referente a la calificación crediticia como Titular de los Datos Personales.
7. Consultar, solicitar o verificar información sobre los datos de ubicación o contacto del Titular de los Datos Personales, los bienes o derechos que posee o llegare a poseer y que reposaren en las bases de datos de entidades públicas o privadas, o que conozcan personas naturales o jurídicas, o se encuentren en buscadores públicos, redes sociales o publicaciones físicas o electrónicas, bien fuere en Colombia o en el exterior.
8. Compartir, transmitir y/o transferir la información y documentación del Titular de los Datos Personales, sujeto al cumplimiento de los requisitos de ley, con las siguientes personas: **(a)** con aquellos terceros contratados por **TUYA** que deban cumplir actividades de tratamiento por cuenta de **TUYA** en desarrollo de la relación contractual del Titular de los Datos Personales con esta última, **(b)** terceros contratados por **TUYA** para adelantar procesos de empalme, en caso de terminación de los servicios con el Titular de los Datos Personales, **(c)** terceros contratados por **TUYA** para adelantar análisis financieros, clasificación y verificación de riesgos, y determinación de la capacidad y experiencia del Titular de los Datos Personales como prestador de servicios.
9. Efectuar análisis e investigaciones comerciales, estadísticas, de riesgos, de mercado y financieras.
10. Suministrarle al Titular de los Datos Personales información comercial, legal, de seguridad, de servicio o de cualquier otra índole, que se considere necesaria y/o apropiada de acuerdo a la relación contractual o de servicios sostenida con **TUYA**

por cualquier medio de contacto suministrado por él, incluyendo correo electrónico y/o terminal móvil.

11. Realizar gestiones judiciales y extrajudiciales, así como realizar investigaciones de bienes y localización personal, para obtener el cumplimiento de las obligaciones a cargo del Titular de los Datos Personales como proveedor de **TUYA**.
12. Consultar la existencia de multas y sanciones a cargo del Titular de los Datos Personales ante las diferentes autoridades administrativas y judiciales.
13. Recolectar imágenes y/o videos del Titular de los Datos Personales en las instalaciones de **TUYA**, u otras herramientas para el tratamiento de datos biométricos, con propósitos de seguridad, identificación y registro.
14. Supervisar el tratamiento adecuado de la información personal que en virtud del contrato celebrado se le haya confiado al Titular de los Datos Personales.
15. Realizar procesos de cesión, venta o de transferencia a cualquier título de las obligaciones a cargo del Titular de los Datos Personales.
16. Ofrecerle al Titular de los Datos Personales productos o servicios relacionados con **TUYA**, así como enviarle publicidad e información en general por cualquier medio de contacto suministrado por él, incluyendo correo electrónico y/o terminal móvil.

3.3.6. COMERCIOS VINCULADOS PERSONA NATURAL

En el modelo de negocio de **TUYA** los comercios vinculados desempeñan un papel muy importante y pueden estar constituidos por personas naturales, que tienen la calidad de comerciantes. La información de los comerciantes que se encuentre en el registro mercantil es de carácter público, así como los datos referidos a la profesión y oficio.

TUYA utilizará la información pública y la que pueda llegar a conocer de carácter privado o semiprivado para los siguientes fines:

1. Desarrollo de la relación comercial y contractual con el Titular de los Datos Personales.
2. Suministro de información comercial, legal, de seguridad, de servicio o de cualquier otra índole al Titular de los Datos Personales, que se considere necesaria y/o apropiada de acuerdo a la relación contractual o de servicios sostenida con **TUYA** por cualquier medio de contacto suministrado, incluyendo correo electrónico y/o terminal móvil.
3. Emitir certificaciones relativas a la relación contractual.
4. Actualizar la información del Titular de los Datos Personales.

3.4. VIGENCIA

Los datos se conservarán por parte de **TUYA** de acuerdo con la aplicación de los principios de necesidad y razonabilidad, dando cumplimiento en todo momento a los deberes que la ley establezca para la conservación de datos y a las disposiciones contractuales que soporten la conservación de la información.

3.5. CANALES DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

TUYA establece como canales de atención, los siguientes:

- **CLIENTES**

ALIADO CANAL	GRUPO ÉXITO	VIVA	CLARO	ALKOSTO
Telefónico	Medellín: (604) 4443727	Medellín: (604) 4443727	Medellín: (604) 4443728	Medellín: (604) 4443784
	Bogotá: (601) 4824804	Bogotá: (601) 4824804	Bogotá: (601) 4824805	Bogotá: (601) 4824807
	Cali: (602) 3808933	Cali: (602) 3808933	Cali: (602) 3808934	Cali: (602) 3808935
	Línea Nacional: 018000978888	Línea Nacional: 018000978888	Línea Nacional: 018000978888	Línea Nacional: 018000915555
Físico	En los almacenes donde estén ubicados nuestros Centros de Atención de Éxito y Carulla (CATT).	En los Centros de Atención de Éxito (solo aplica para asignación de clave en caso de no poder hacerlo por la APP).	En los Centros de Atención de Éxito (solo aplica para asignación de clave en caso de no poder hacerlo por la APP).	En los almacenes donde estén nuestros Centros de Atención de Alkosto o Ktronix (CATT).
Virtual	Página web www.tuya.com.co a través del “Chatéanos” disponible de lunes a sábado de 8 am a 9 pm y domingos y festivos de 8 am a 8 pm o a través del formulario del “Contáctanos” en los horarios que no está disponible el chat.			Página web www.tarjetaalkosto.com.co a través del “Chat en línea” disponible de lunes a sábado de 8 am a 9 pm y domingos y festivos de 8 am a 8 pm o a través del formulario del “Contáctanos” en los horarios que no está disponible el chat.
	APP TUYA			APP TUYA aplica únicamente para asignación de clave. Exclusivo para clientes que no tengan Centro de Atención en la cuidad.
Otros	Defensor del Consumidor Financiero Correo: defensordelconsumidor@tuya.com.co Teléfonos: Medellín: (604) 3211586 Línea Nacional: 018000522622 Dirección: Cr. 43 A 1 Sur 188 Of. 709 Torre Empresarial Davivienda			

- **RECURSO HUMANO:**
Teléfono: (604) 6072813
- **PROVEEDORES PERSONAS NATURALES:**
Teléfono: (604) 6072813
Correo: AContratacionyCompras@tuya.com.co
- **COMERCIOS VINCULADOS PERSONA NATURAL:**
Teléfono: 018000964096
Correo: comerciosasociadostarjetaexito@tuya.com.co

CAPÍTULO IV OTROS TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES

En desarrollo de nuestro objeto social y con el fin de salvaguardar la seguridad física y de las personas que laboran o visitan nuestras instalaciones:

- **TUYA** utiliza diversos medios de videovigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de las instalaciones, oficinas y Centros de Atención.
- **TUYA** informa sobre la existencia de estos mecanismos mediante la difusión, en sitios visibles, de anuncios de videovigilancia.
- **TUYA** solicita el diligenciamiento de unos datos mínimos de identificación a las personas que ingresan a las instalaciones y no tienen la calidad de empleados.
- Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad y organización siguiendo los parámetros establecidos en la ley.

CAPÍTULO V DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

5.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Con el fin de facilitar el entendimiento respecto de las obligaciones que **TUYA** adquiere en su calidad de Responsable, a continuación, se mencionan sus deberes principales, sin perjuicio de la aplicación integral de todos los deberes previstos en el Artículo 17 de la Ley 1581 de 2012:

- Garantizar a los Titulares de los Datos Personales a través de los canales de atención establecidos en este documento, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- Informar a los Titulares de los Datos Personales acerca de la(s) finalidad(es) de la recolección.
- Dar claridad sobre el tipo de Tratamiento que se le dará a los datos, si éstos van a circular o van a ser compartidos con las entidades vinculadas, o con aliados estratégicos, con qué finalidad o finalidades y la manera de poder manifestar su voluntad en relación con el alcance del Tratamiento.
- Conservar la evidencia de las autorizaciones otorgadas por los Titulares independientemente del medio a través del cual se hayan obtenido (escrito, telefónico y las obtenidas a través de la página web, apps o correo electrónico, entre otros).
- Adoptar las medidas de seguridad necesarias para impedir la adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento y desarrollar los manuales internos que las contemplen.
- Suministrar a los Encargados información que cumpla de la mejor manera posible con el principio de veracidad, siendo claro que hay acciones del Titular de los Datos Personales que son necesarias para garantizar que la información está permanentemente actualizada.
- Establecer, como en efecto lo hace el presente documento, los canales previstos para atender las consultas y reclamos formulados por los Titulares de los Datos Personales.
- Desarrollar las leyendas de “reclamo en trámite” y de “información en discusión judicial” para indicar esta situación respecto de los Datos Personales, cuando haya lugar a ello.
- Gestionar los incidentes de seguridad que se presenten e informar a la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con la normatividad vigente.
- Atender los requerimientos, instrucciones y requerimientos que emita la Superintendencia de Industria y Comercio.

5.2. DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

En atención a que la mayoría de las obligaciones establecidas en la calidad de Encargado coinciden con las señaladas en la calidad de Responsable, solamente se hará referencia expresa en este numeral a las que no quedaron listadas anteriormente.

- Proveer canales eficientes que permitan que la actualización de la información realizada por el Responsable se reciba y trámite en el término de cinco (5) días hábiles previsto en la Ley.
- Atender los requerimientos, instrucciones y requerimientos que emita la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por la ley para ello. Para estos efectos se atenderán los requisitos que deben cumplir las Autoridades Judiciales y Administrativas que soliciten este tipo de información, los cuales estarán

referidos a la identificación clara de las funciones en virtud de las cuales se efectúa el requerimiento y el número asignado a la investigación que se adelanta; así como se establecerán de manera clara los requisitos que deben cumplir los Titulares, causahabientes o apoderados, en particular la manera de acreditar su calidad y los soportes que se requieran.

5.3. NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

TUYA cuenta con políticas, normas y procedimientos tendientes a mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, incluyendo los Datos Personales. Igualmente, ha implementado medidas técnicas, humanas y administrativas para preservar la seguridad de la información y los datos, prevenir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Así mismo, ha establecido que, en los contratos, celebrados con los Encargados, se incluyan cláusulas que establezcan de manera clara el deber de éstos de garantizar la consonancia de sus políticas con las adoptadas por **TUYA**, la existencia de canales para atender el ejercicio de los derechos de los Titulares de los Datos Personales, la sujeción a la finalidad, la seguridad y privacidad de la información del Titular de los Datos Personales.

La información no pública que **TUYA** posee sobre los Titulares de Los Datos Personales y sus operaciones, tiene carácter confidencial; en ese sentido **TUYA** ha adoptado normas y procedimientos para: **(i)** garantizar la seguridad de acceso a sus sistemas informáticos y a los archivos físicos en los que se almacena documentación y **(ii)** dar cumplimiento a las exigencias legales en materia de protección de datos de carácter personal.

Con independencia de las responsabilidades específicamente asignadas a determinadas áreas de **TUYA**, en materia de seguridad de la información y de protección de datos de carácter personal, los empleados, practicantes y/o aprendices que por razón de su cargo o de su actividad profesional dispongan o tengan acceso a este tipo de datos, son responsables de su custodia, confidencialidad y apropiado uso.

CAPÍTULO VI

PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

6.1. CONSULTAS

En desarrollo de lo establecido en la normatividad vigente, el Titular de los Datos Personales, sus causahabientes o apoderados podrán consultar la información que de éste repose en las bases de datos administradas por **TUYA**.

Una vez que **TUYA** reciba la solicitud de información por cualquiera de los canales antes señalados, procederá a revisar el registro individual que corresponda al nombre del Titular de los Datos Personales y al número de documento de identidad aportado, si encontrare alguna diferencia entre estos dos datos lo informará, con el fin de que el solicitante la aclare.

Si revisado el documento aportado y el nombre del Titular de los Datos Personales se encuentra que hay conformidad en los mismos, procederá a dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo.

En el evento en que **TUYA** considere que requiere de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al Titular de los Datos Personales de tal situación y dará respuesta en un término que no excederá de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

6.2. RECLAMOS

El Titular de los Datos Personales, sus causahabientes o apoderados que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por **TUYA** debe ser sujeta de corrección, actualización o supresión, o si advierten un incumplimiento de **TUYA** o de alguno de sus Encargados, podrán presentar un reclamo ante **TUYA** o al Encargado, en los siguientes términos:

- El reclamo se formulará ante **TUYA** o el Encargado del Tratamiento, acompañado de una copia del documento que identifique al Titular de los Datos Personales, la descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección donde desea recibir notificaciones, pudiendo ser esta física o electrónica y adjuntando los documentos que pretenda hacer valer.
Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- En caso de que **TUYA** o el Encargado a quien se dirija no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
Si **TUYA** no conoce la persona a quien deba trasladarlo, informará de inmediato al Titular de los Datos Personales.
- Una vez recibido el reclamo completo, se debe incluir en la base de datos correspondiente la leyenda “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, esto debe ocurrir en un término máximo de dos (2) días hábiles. Dicha leyenda se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.
- El término máximo para responder el reclamo es de quince (15) días hábiles, a partir del día siguiente de la fecha de recibo, si no es posible hacerlo en este término se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que éste se atenderá, la cual no podrá exceder de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

6.3. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

El Titular de los Datos Personales, causahabiente o apoderado deberá agotar en primer lugar el trámite de consulta o reclamo, antes de dirigirse a la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC a formular una queja.

6.4. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

El Área de Operaciones y el Área Jurídica serán las responsables de velar por el cumplimiento de estas disposiciones.

6.5. ÁREA ENCARGADA DE LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

TUYA, en el desarrollo e implementación del Programa Integral de Gestión de Datos Personales ha designado un área específica para hacer cumplir las disposiciones que en esta materia ha expedido y garantizar la construcción y la conservación de una cultura, en la que la Protección de los Datos Personales sea un elemento indispensable a ser desarrollado por todas las áreas de **TUYA**.

Así mismo, el área será liderada por un funcionario que tendrá el rol de Oficial de Protección de Datos Personales quien hace parte de la Área Jurídica. **TUYA** ha establecido también que la Alta Dirección conozca periódicamente el avance y ejecución del programa con el fin de mantener informado al Presidente de la Compañía y a la Junta Directiva.

De esta manera, **TUYA** hace expreso el compromiso de la Alta Dirección en la gestión de este programa y su constante involucramiento en las decisiones y en la supervisión del mismo.

6.7. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Esta Política de Protección de Datos Personales se adoptó empieza a regir a partir del 26 de noviembre de 2020.