



## **POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**



## **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:**

JUSTO PAGO SAS, legalmente constituida, identificada bajo el NIT 900.970.789 – 8, con domicilio en la calle 5E # 41-17 Barrio Tequendama en la ciudad de Santiago de Cali, Valle del Cauca, Correo electrónico: reparaciones@justopago.com.co y página web: [www.justopago.com.co](http://www.justopago.com.co)

## **INTRODUCCIÓN**

La presente política de Tratamiento de datos personales es elaborada de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 y demás disposiciones complementarias y será aplicada por JUSTO PAGO S.A.S. respecto de la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y de todas aquellas actividades que constituyan tratamiento de datos personales, obtenidos de socios, clientes, proveedores, acreedores, empleados o contratistas, y demás titulares de información.

Esperamos que esta Política promueva una cultura de transparencia y confianza, permitiendo a todos los que interactúan con JUSTO PAGO S.A.S. comprendan y ejerzan sus derechos de protección de datos. Su privacidad es importante para nosotros y estamos comprometidos a protegerla.



## **CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1. LEY APLICABLE.** se regirá por las leyes de la República de Colombia, en especial, por la Ley 1581 de 2012, por el Decreto 1377 de 2013, y las demás que las adicionen, modifiquen o complementen.

**ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** Esta Política de Tratamiento de la Información y Datos Personales será aplicable al tratamiento que todos los funcionarios, colaboradores, trabajadores, aliados y accionistas de la Empresa deben darle a la información y los datos personales administrados por ésta. No obstante, a los terceros a los que en virtud de las finalidades que tengan las bases de datos, tengan acceso a las mismas, también deberán proceder de conformidad a lo establecido por los parámetros de esta política. Todo lo anterior sin perjuicio de los preceptos legales y reglamentarios que regulan a nivel general estos procedimientos en Colombia.

**ARTÍCULO 3. ALCANCE.** Todos los funcionarios de JUSTO PAGO S.A.S conocen y se obligan a cumplir La política. La Compañía adelantará las labores de capacitación, actualización y divulgación que sean necesarias para que sus funcionarios acaten la política.

**ARTÍCULO 4. DERECHO DE HÁBEAS DATA.** Es el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar, rectificar o solicitar la supresión de la

información que se haya recogido sobre ellas en bancos de datos, cuyo fundamento constitucional se encuentra en los artículos 15<sup>1</sup> y 20<sup>2</sup> de la Constitución Política.

**ARTÍCULO 5. DEFINICIONES.** Para efectos de la ejecución de la presente política y de conformidad con la normatividad legal, serán aplicables las siguientes definiciones:

**a) Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;

**b) Aviso de Privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el responsable que se pone a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. En el Aviso de Privacidad se comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y la finalidad 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 según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales;

**f) Dato Privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular;

---

<sup>1</sup> Constitución Política de Colombia, artículo 15: *“Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.*

*La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.*

*Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley”.*

<sup>2</sup> Constitución Política de Colombia, artículo 20: *“Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura”.*

**g) Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos;

**h) 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;

**i) 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;

**j) Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;

**k) Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.

**ARTÍCULO 8. OBJETO.** Regular el ejercicio efectivo el tratamiento y uso de la información de carácter personal de los Titulares de los Datos Personales tratados por JUSTO PAGO S.A.S, a través de la fijación de parámetros claros de recolección, conservación y administración de los mismos; así como de procedimientos para que los Titulares conozcan, actualicen, rectifiquen o soliciten la supresión de los datos que se hayan recogido sobre ellos en la Base de Datos de la Compañía.

**ARTÍCULO 9. PRINCIPIOS.** El tratamiento de datos personales en JUSTO PAGO S.A.S se regirá por los siguientes principios:

**a. Principio de finalidad:** el Tratamiento de los Datos Personales realizado por la Compañía debe obedecer a una finalidad legítima, la cual le será oportunamente informada al Titular.

**b. Principio de libertad:** el Tratamiento sólo puede realizarse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos ni divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

**c. Principio de veracidad o calidad:** la información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, de acuerdo con los datos que hayan sido suministrados por el Titular.

**d. Principio de transparencia:** en el Tratamiento se buscará proteger el derecho del Titular a obtener de la Compañía, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

**e. 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 1581 de 2012, y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por JUSTO PAGO S.A.S., por sí misma, o en asocio con otras, en virtud de las alianzas que realice.

**f. Principio de seguridad:** la información sujeta a Tratamiento por JUSTO PAGO S.A.S., se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para garantizar la seguridad de los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**g. Principio de confidencialidad:** todas las personas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales están obligadas a procurar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

## **CAPÍTULO II**

### **DERECHOS DE LOS TITULARES Y AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

**ARTÍCULO 10. DERECHOS DE LOS TITULARES.** Son derechos de los Titulares de los Datos Personales tratados por JUSTO PAGO S.A.S., de acuerdo con lo señalado en el artículo 8 de la Ley 1258 de 2012, los siguientes:

**a.** Conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus datos personales frente a la Compañía. 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 la Empresa, como responsable del Tratamiento.

**c.** Ser informado por JUSTO PAGO S.A.S., respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.

**d.** Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante la compañía.

**e.** Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento JUSTO PAGO S.A.S. ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012, y a la Constitución.

**f.** Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

**ARTÍCULO 11. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.** Sin perjuicio de las excepciones consagradas en la Ley 1581 de 2012, para realizar el Tratamiento de la información, se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Se entenderá que la autorización cumple con los requisitos de ley para que este sea obtenido: i) por escrito; ii) de forma oral o: iii) mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. Dicha conducta debe ser inequívoca de manera que no admita duda sobre la voluntad de autorizar el tratamiento. En ningún caso el silencio del titular podrá asimilarse a una conducta inequívoca.

La autorización del titular 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.

Independientemente del medio a través del cual sea solicitada la autorización, ésta deberá contener, como mínimo, la siguiente información: i) el Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y la finalidad del mismo; ii) el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que se realicen, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes; iii) los derechos que le asisten al Titular; iv) La forma como podrán ejercerse los derechos de acceso, corrección, o supresión de los datos suministrados por el Titular.



**Artículo 12. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN.** JUSTO PAGO S.A.S adoptará las medidas necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos y tecnológicos idóneos relativos a la fecha y forma de obtención de la Autorización por parte del Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales.

**Artículo 13. FINALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.** Los datos personales suministrados serán recolectados, utilizados, transmitidos, transferidos, almacenados y procesados con el objeto de entregar, ofrecer y/o vender productos, servicios, soluciones y para cualquier otro requisito que sea necesario para el desarrollo de las actividades que realiza JUSTO PAGO S.A.S.

El Tratamiento de la información se realizará exclusivamente para las finalidades autorizadas y previstas en la presente política y en las autorizaciones específicas otorgadas por parte del titular. De la misma forma se realizará tratamiento del personal cuando exista una obligación legal o contractual para ello, por lo tanto, se realiza con la siguiente finalidad específica para cada caso:

## **1. ACCIONISTAS**

La compañía realiza el tratamiento de datos personales de los accionistas para las siguientes finalidades: **1.** Atender requerimientos y realizar reportes a las entidades de Inspección, Vigilancia y Control; **2.** Realizar operaciones financieras relacionadas con el pago de dividendos, honorarios, y otras relacionadas con rol; **3.** Realizar auditorías externas e internas; **4.** Atender consultas, peticiones, solicitudes, acciones y reclamos, hechas por el Titular de la información o las personas autorizadas por este o la Ley; **5.** Realizar el control y la prevención del terrorismo y de lavado de activos, incluyendo pero sin limitarse a la consulta en listas restrictivas, y toda la información necesaria requerida de acuerdo a la normatividad aplicable; **6.** Transmitir o transferir la información a un tercero (denominado Encargado o Responsable respectivamente) para el uso de plataformas tecnológicas y otras actividades que contribuyan con el desarrollo de la operación diaria de la sociedad; **7.** Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones corporativas, comerciales, tributarias y contables de la sociedad; y **8.** En general para todos los fines necesarios para la ejecución y desarrollo del objeto social de esta sociedad.



## **2. TRABAJADORES, PRACTICANTES, APRENDICES Y CANDIDATOS A PUESTOS DE TRABAJOS**

La responsable del tratamiento sólo utilizará los datos personales de los trabajadores, practicantes, aprendices y candidatos a puestos de trabajo según las finalidades que se relacionan a continuación: **1.** Desarrollar el proceso integral de selección, reclutamiento y contratación de personal; **2.** Establecer y gestionar eficientemente las relaciones laborales con los empleados; **3.** Incorporar y mantener actualizados los datos personales en las carpetas y archivos pertinentes que documentan la historia laboral de cada trabajador; **4.** Gestionar las prestaciones legales obligatorias, como EPS, pensión y cajas de compensación familiar; **5.** Realizar el pago puntual de nómina, impuestos, aportes y retenciones conforme a las disposiciones legales vigentes; **6.** Implementar programas de capacitación y desarrollo profesional para el crecimiento continuo de los empleados; **7.** Controlar de manera efectiva el acceso físico y lógico a instalaciones y recursos informáticos de la empresa; **8.** Supervisar el uso adecuado de los recursos asignados por JUSTO PAGO S.A.S. para garantizar la eficiencia operativa; **9.** Monitorear y utilizar imágenes captadas a través de sistemas de videovigilancia con el objetivo de mantener la seguridad en los espacios de trabajo; **10.** Evaluar el desempeño, competencias y habilidades de los trabajadores en el ejercicio de sus funciones dentro de la organización; **11.** Facilitar pagos a terceros, como entidades financieras y fondos de empleados, previamente autorizados por los trabajadores; **12.** Ejecutar y registrar actividades formativas, de capacitación y solicitudes de apoyo académico para el desarrollo profesional de los empleados; **13.** Gestionar la información de familiares de los trabajadores, incluyendo hijos, para proporcionar beneficios como subsidios educativos y actividades recreativas; **14.** Realizar exámenes médicos de control con el fin de mantener actualizada la historia laboral y verificar el estado de salud de los empleados; **15.** Mantener un registro detallado de todas las actividades relacionadas con el sistema de seguridad y salud en el trabajo, incluyendo la gestión de accidentes laborales y la promoción de condiciones ergonómicas adecuadas; **16.** Administrar eficazmente los contratos laborales establecidos con los empleados y las relaciones con las empresas temporales, así como con los colaboradores independientes; **17.** Utilizar, publicar, reproducir y distribuir fotografías, grabaciones de video o audio en las que participen trabajadores, practicantes, aprendices y candidatos a puestos vacantes, con fines publicitarios, comerciales y de marketing en diversas plataformas y redes sociales.

## **3. CLIENTES**

Finalidad principal de prestar los servicios ofrecidos y/o contratados de forma adecuada y con una excelente calidad del servicio cliente: **1.** Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar y almacenar los datos personales dentro de los sistemas y archivos; **2.** Proveer a los usuarios de la información necesaria, a través de la página Web y/o oficinas; **3.** Prestar los servicios de la empresa y realizar el seguimiento de acuerdo con las necesidades particulares del usuario, con el fin de brindar los servicios y productos adecuados para cubrir sus necesidades específicas; **4.** Realizar el envío de información de novedades, noticias, boletines, foros de educación, publicidad o marketing, ventas a distancia. Haciendo uso de medios tales como, correo electrónico, redes sociales, notificaciones, mensajes de texto (SMS), ofertas de productos y/o servicios encontrados en la página web. **5.** Llevar un registro histórico de la información, con fines de satisfacción al cliente desarrollando análisis sobre los intereses y necesidades; brindando de esta manera un mejor servicio; **6.** Gestión contable, económica, fiscal y administrativa de clientes; **7.** Tener acceso a centrales de riesgo para conocer los estados financieros de los clientes; **8.** Usar, publicar, exponer, producir, duplicar y distribuir reproducciones fotográficas, grabaciones en videos o en audio, en las que participe las áreas locativas en las que se ejecutaron las obras civiles objeto de contrato con **JUSTO PAGO S.A.S.**, para efectos publicitarios, comerciales y de marketing en redes sociales (Instagram, Facebook, tik-tok, twitter e.t.c), respetando en todo momento el derecho a la honra, a la intimidad personal y a la propia imagen de los clientes; **9.** Realizar análisis estadísticos para identificar los servicios y productos más demandados por nuestros clientes; **10.** Ofrecer soporte y atención de calidad a todos los CLIENTES de JUSTO PAGO S.A.S., atendiendo sus necesidades y consultas de manera efectiva; **11.** Procesar y responder a las solicitudes recibidas a través de los canales autorizados por JUSTO PAGO S.A.S., garantizando una gestión eficiente y oportuna; **12.** Realizar el cobro administrativo, pre jurídico o judicial de las obligaciones pendientes de nuestros aliados estratégicos y clientes, para mantener el cumplimiento de nuestros servicios como Contact Center y BPO, ya sea directamente o mediante terceros; **13.** Desarrollar y ejecutar campañas destinadas a promover y fortalecer los servicios ofrecidos por JUSTO PAGO S.A.S., buscando siempre mejorar nuestra oferta y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

#### **4. PROVEEDORES Y CONTRATISTAS**

Las finalidades de tratamiento de los datos serán las siguientes: **1.** Realizar el envío de invitaciones a participar en procesos de contratación, proceso de selección y evaluación de los proveedores; **2.** Supervisión y control a los acuerdos y contratos establecidos entre las partes; **3.** Solicitud de cotizaciones, servicios o productos, envío de órdenes de compra o pedido; **4.** Elaboración de registros contables y validación de procesos de facturación; **5.** Consulta y reporte a entidades, centrales de riesgo, autoridades de control y fiscalización; **6.** Cumplimiento de las obligaciones

contractuales y de su objeto social; 7. Realizar todas las gestiones de orden tributario, contable, fiscal y de facturación; 8. Cualquier otra actividad relacionada con la adquisición de productos o servicios por parte de JUSTO PAGO S.A.S. 9. Realizar transferencia, transmisión o compartir datos con terceros para diversos propósitos, incluyendo el procesamiento de datos, medios de comunicación, servicios tecnológicos, eventos, actividades asociadas y actividades de promoción y/o publicidad. 10. Contactar al titular por cualquier medio autorizado por este para trámites, actuaciones y comunicaciones asociadas a los servicios de JUSTO PAGO S.A.S., incluyendo el envío de estados de cuenta, facturas, requerimientos a los correos electrónicos, SMS, entre otros medios electrónicos; y llamadas telefónicas; 11. Utilizar, publicar, exhibir, producir, duplicar y distribuir reproducciones fotográficas, grabaciones en video o audio en las que participe, con fines publicitarios, comerciales y de marketing en redes sociales (Instagram, Facebook, TikTok, Twitter, etc.), siempre respetando el derecho a la honra, intimidad personal y propia imagen del titular; 12. Verificar datos personales en listas y bases de datos de carácter público o privado, tanto nacionales como internacionales, relacionadas directa o indirectamente con: (i) antecedentes judiciales, penales, fiscales, disciplinarios, de responsabilidad por daños al patrimonio estatal; (ii) inhabilidades e incompatibilidades; (iii) lavado de activos; (iv) financiación de terrorismo, (v) corrupción; (vi) soborno transnacional; (vii) buscados por la justicia, y en las demás bases de datos que informen sobre la vinculación de personas con actividades ilícitas de cualquier tipo. (viii) Solicitar a la fiscalía general de la Nación, a la Procuraduría General de la Nación, a la Contraloría General de la Nación, a la Policía Nacional de Colombia, al SECOP, a la Contaduría General de la Nación y a cualquier otra entidad pública o privada, antecedentes o información sobre investigaciones que estén llevando a cabo, incluyendo antecedentes penales. 13. Los datos personales del proveedor serán empleados con el propósito de establecer controles de acceso a la infraestructura física de JUSTO PAGO S.A.S. y para su desarrollo de su actividad comercial.

### **CAPÍTULO III**

#### **DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

**Artículo 14. Deberes de JUSTO PAGO S.A.S en relación con el Tratamiento de los Datos Personales.** De acuerdo con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, **JUSTO PAGO S.A.S.** se compromete a cumplir con los siguientes deberes, durante el Tratamiento de Datos Personales:

**a.** Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de *habeas data*.



- b.** Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley 1581 de 2012, 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 obrar con diligencia en la prevención de su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e.** Procurar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f.** Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades reportadas por los Titulares, 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, si así lo informa el Titular, 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 en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012.

## **CAPÍTULO IV**

### **PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN**

**ARTÍCULO 15. CONSULTAS.** Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información que de los primeros repose en la base de datos de JUSTO PAGO S.A.S. Con ese propósito, los Titulares deberán acreditar su identidad de la siguiente manera:

- a.** Solicitudes presentadas a través de documento escrito: adjuntar copia de la cédula de ciudadanía.



b. Solicitudes presentadas a través del Call Center: deberá absolver satisfactoriamente un cuestionario de verificación de identidad.

c. Solicitudes presentadas a través de la página web: deberá absolver satisfactoriamente un cuestionario de verificación de identidad.

Los causahabientes deberán acreditar el parentesco adjuntando copia de la escritura o documento judicial donde se dé apertura a la sucesión, y copia de su documento de identidad.

Los apoderados, deberán presentar copia auténtica del poder, y de su documento de identidad.

**PARÁGRAFO. TRÁMITE DE LA CONSULTA.** Una vez que JUSTO PAGO S.A.S. reciba la solicitud de información por cualquiera de los canales antes señalados, procederá a revisar el registro individual que corresponda al nombre del Titular y al número de documento de identidad aportado.

Si llega a existir alguna divergencia en los datos, lo informará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo, con el fin de que el solicitante aclare la inconsistencia.

Si revisado el documento aportado, el nombre del Titular, y las respuestas satisfactorias al cuestionario de verificación de identidad, se determina que son coincidentes los documentos, JUSTO PAGO S.A.S. procederá a dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles.

En el evento en que JUSTO PAGO S.A.S considere que requiere de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al titular de tal situación y dará respuesta en un término que no excederá de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.

**ARTÍCULO 16. RECLAMOS.** El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en la base de datos de JUSTO PAGO S.A.S. debe ser corregida, actualizada o suprimida, podrán presentar una reclamación ante la sociedad.

**PARÁGRAFO. TRÁMITE DE LA RECLAMACIÓN.** El reclamo será formulado ante JUSTO PAGO S.A.S., acompañado de: i) el documento que identifique al Titular o su causahabiente; ii) la descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo; iii) la dirección física o electrónica donde desea recibir notificaciones; iv) los documentos que pretenda hacer valer como prueba de los hechos que soportan la reclamación.



Si el reclamo se presenta de forma incompleta, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la reclamación para que complemente el reclamo.

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la complementación al reclamo en los términos señalados por la Empresa, se entenderá que el reclamante ha desistido de su pretensión.

Por el contrario, si la Compañía recibe la reclamación debidamente formulada y con la totalidad de los requisitos señalados en el presente artículo, en el término de dos (2) días hábiles, se deberá incluir en la base de datos correspondiente la leyenda “reclamo en trámite”, y el motivo del mismo.

El término máximo para responder una reclamación es de quince (15) días hábiles. En caso de que JUSTO PAGO S.A.S. no pueda dar respuesta en el término previsto, deberá informarle al reclamante que tardará hasta ocho (8) días hábiles más para dar respuesta, y las razones por las cuales solicita la prórroga del término.

**ARTÍCULO 17. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.** El Titular, su causahabiente o apoderado, deberán agotar el trámite de consulta ante JUSTO PAGO S.A.S., con anterioridad a la presentación de cualquier queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

**ARTÍCULO 18. ÁREA ENCARGADA DE TRAMITAR LAS PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS.** Las peticiones, quejas o reclamos presentadas ante JUSTO PAGO S.A.S., serán atendidas, en primera instancia, **por el área administrativa para el tratamiento de datos personales.**

Dicho funcionario velará por el cumplimiento de la política, y podrá correr traslado de las consultas, quejas o reclamos al **Área Jurídica**, en caso de requerir apoyo adicional para la solución del asunto.

**ARTÍCULO 19. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA.** La presente política de tratamiento de datos personales rige a partir de su firma complementa las políticas asociadas, con vigencia indefinida.

Cualquier cambio sustancial en las políticas de tratamientos de datos personales, se comunicará de forma oportuna a través del sitio web: [justopago.com.co](http://justopago.com.co)