

1 **TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO**
2 **AFIANZAMIENTO SOLIDARIO S.A.S**
3 **SOFTWARE MENSAJERO DIGITAL / BALANCOOP**

4 **Mayo 6 de 2020**

5 **De las partes**

6 Los términos expresados en este contrato constituyen las condiciones de uso y privacidad para todos
7 los servicios prestados en la actualidad y los añadidos en el futuro, por **AFIANZAMIENTO SOLIDARIO**
8 en adelante **ENVIARED**, en su sitio web www.enviared.com, www.mensajerodigital.app,
9 www.balancoop.com y su aplicación app de Mensajero Digital y/o Balancoop y Api.

10 El usuario acepta, al momento de empezar a utilizar el servicio, respetar todas las condiciones impuestas
11 por este contrato.

12 **Términos Usados**

13 Las definiciones a continuación tendrán el siguiente significado en este contrato:

14 El término "contrato" o "acuerdo" hace referencia a este contrato y a sus Términos y Condiciones.

15 El término "leyes aplicables" hace referencia a las leyes que se aplican en Colombia para este tipo de
16 contratos.

17 El término "sitio" ó "sitio web" hace referencia al sitio donde se prestan todos los servicios que Enviared
18 ofrece, sin tener en cuenta posibles terceros relacionados con ENVIARED.

19 El término "servicio" o "servicios" hace referencia a la aplicación Mensajero Digital y/o Balancoop en su
20 sitio web y que opera desde el dominio www.mensajerodigital.app y/o www.balancoop.com. También
21 hace referencia a el uso de la página web de Enviared y su centro de soporte Enviared.

22 El Término "Enviared, Balancoop y/o Mensajero Digital", "Sistema Enviared, Sistema Balancoop y/o
23 Sistema Mensajero Digital", "nosotros", "nuestro(a)" hace referencia a Soluciones que ofrece ENVIARED
24 y todos sus asociados.

25 El término "Sistema" hace referencia a la plataforma web usada por ENVIARED para prestar su servicio,
26 incluido el software que usa la plataforma y todos sus contenidos.

27 El término "Aplicación" hace referencia al software que ofrece ENVIARED como servicio a en su sitio
28 www.mensajerodigital.app y www.balancoop.com.

29 El término "titular de la cuenta" hace referencia a la persona o empresa a nombre de quien el contrato
30 suscrito con AFIANZAMIENTO SOLIDARIO.

31 El término "usuario" hace referencia a la persona que visita y usa el sitio web de Enviared, Mensajero
32 Digital y/o Balancoop, sea o no "titular de cuenta"

33 El término "Plan" hace referencia a las condiciones de uso que tienen un usuario según el pago que
34 haya efectuado.

35 El término "Custodia de documento firmado digital o electrónicamente" hace referencia a la custodia o
36 almacenamiento de un documento firmado electrónicamente y no de custodia de un título valor.

37 **Términos y condiciones**

38 **Aceptación**

39 El usuario de cada software, acepta por simple causal de uso del sistema Mensajero Digital y/o
40 Balancoop lo dispuesto en este contrato y en sus Términos y Condiciones, susceptible de cambio sin
41 previo aviso por parte de ENVIARED. Si el usuario representa una organización, está dando por
42 entendido que la organización acepta ceñirse a este contrato y que tiene las facultades para actuar en
43 nombre de aquella y por lo tanto obligarla frente a ENVIARED y aceptar las obligaciones establecidas
44 en el presente contrato. El usuario que no esté de acuerdo con esto, no podrá hacer uso de los servicios
45 prestados por Enviared y sus productos de software.

46 **Capacidad de Celebración de Contratos**

47 Según la ley de Colombia, el usuario que acepte este acuerdo de términos y condiciones, debe ser

48 legalmente apto para celebrar un contrato según lo permita su autonomía de la voluntad y las leyes que
49 le sean aplicables. Refiérase entonces, el que quiera celebrar este contrato a la teoría general de
50 celebración de contratos de la ley que aplica en su país.

51 ENVIARED da por entendido que aquel usuario que acepte este acuerdo de términos y condiciones
52 conoce previamente si está o no en capacidad de celebrar contratos a nombre de la persona que se
53 determine como Usuario. Quienes sean considerados incapaces absolutos o relativos o parciales
54 deberán tener autorización de sus representantes legales para celebrar este contrato, y serán estos
55 últimos considerados responsables de cualquier conducta de sus apoderados. La sola firma del contrato
56 suscrito entre ambas partes, se entenderá por igual la aceptación del presente contrato.

57 **Registro de Cuentas y Usuarios**

58 ENVIARED presta un servicio de software que se accede a través de su sitio web
59 www.mensajerodigital.app y/o www.balancoop.com, los usuarios que accedan a este servicio deberán
60 registrar una cuenta y brindar la información solicitada en los formularios que se habilitan a la hora de
61 registrar una cuenta. ENVIARED da por entendido que cualquier información ingresada en estos
62 formularios es hecha bajo juramento y por lo tanto exonera a ENVIARED de poseer información falsa
63 sobre cualquier usuario.

64 ENVIARED permite el ingreso de una cantidad limitada de usuarios según el contrato suscrito entre las
65 partes. ENVIARED no permite, bajo ninguna circunstancia, que estos usuarios sean distintos de aquellos
66 que el titular de la cuenta haya decidido habilitar como tales para el uso de la plataforma y estos no
67 podrán ser reemplazados por otras personas que conozcan las credenciales para ingresar a la
68 plataforma. De suceder una situación como ésta, ENVIARED no se hace responsable por el uso
69 pernicioso de la información de la cuenta en contra del titular de la misma ni frente al usuario ni frente a
70 terceros.

71 **Descripción del Servicio**

72 El usuario adquiere una licencia no-exclusiva, mundial y temporal e intransferible para usar el sistema
73 que ENVIARED le proporciona, según las condiciones pactadas en el contrato y acepta que, si se
74 incrementan los usuarios activos y/o inactivos o las gigas de imágenes almacenadas, se incrementa el
75 valor a facturar según los precios vigentes al momento del incremento y según sea contratado, pero en
76 ningún momento adquiere propiedad sobre la plataforma.

77 Los derechos de autor sobre las obras de software que componen la plataforma y los Servicios serán
78 de titularidad de ENVIARED y bajo ninguna interpretación de éstos términos de servicio se entenderán
79 transferidos al usuario.

80 El servicio de ENVIARED se inicia al momento de registrar una cuenta en el sitio web de
81 www.mensajerodigital.app y www.balancoop.com, y el iniciar el uso de nuestro sistema, se entiende que
82 usted y su empresa ha aceptado las condiciones expresadas en este contrato. El servicio consiste en el
83 uso del software www.mensajerodigital.app y www.balancoop.com o por medio de su api y/o app.

84 El usuario se hace conocedor de los servicios por los que está pagando a la hora de usar alguno de los
85 planes que ofrece ENVIARED. ENVIARED no se hará responsable en ningún caso por los errores
86 cometidos por el usuario al momento de digitar o ingresar su información tanto personal como de la
87 operación y marcha de su actividad empresarial ni tampoco de la clasificación que realice de la misma
88 lo que afectará irremediablemente los resultados arrojados por el Software.

89 ENVIARED da por entendido que el titular de la cuenta y los usuarios conocen cualquier cambio que se
90 haga en la configuración de ésta, así como que realizará los cambios que considere pertinentes.
91 ENVIARED no se responsabilizará por la pérdida de información que ocurra por fuerza mayor, caso
92 fortuito o hecho de un tercero tal y como se explica bajo el título "Operación del Sitio".

93 ENVIARED garantiza al Usuario el libre acceso al sitio web www.mensajerodigital.app y
94 www.balancoop.com o por medio de la app, para ver la información allí disponible, bajo condiciones
95 normales, sin embargo el usuario acepta que existan circunstancias técnicas por las que ésta
96 información puede llegar a estar inaccesible de manera temporal y por lo tanto exonera a ENVIARED
97 de cualquier tipo de responsabilidad por este hecho, bajo el entendido de que esto puede obedecer a
98 limitaciones inherentes al estado de la tecnología en la actualidad.

99 **Alcance y nivel de servicio**

100 En condiciones normales, la plataforma de ENVIARED tiene un "down time" de aproximadamente 1%,
101 de modo que la plataforma se encuentra disponible el 99% del tiempo. ENVIARED adelantará las

102 gestiones que a su juicio estime conducentes, para que la aplicación esté disponible para el usuario,
103 pero no garantiza lo anterior, por cuanto pueden existir eventos como daños en las comunicaciones,
104 actos de terceros, mantenimiento o reestructuración de la aplicación, entre otros, que escapen al control
105 y responsabilidad de ENVIARED. No obstante, lo anterior, ENVIARED garantiza a los usuarios que la
106 aplicación estará disponible en circunstancias normales, según lo anunciado, desde cualquier lugar del
107 mundo que permita una conexión a Internet, siempre y cuando el usuario recuerde las credenciales de
108 su cuenta y las condiciones de prestación del servicio de conexión a Internet por parte de cada
109 proveedor, lo permitan.

110 De manera tal que, si no se pudiera acceder por el tipo de conexión o por el deficiente servicio del
111 mencionado proveedor, ello no implica en ningún momento incumplimiento de la prestación del servicio
112 prestado por parte de ENVIARED.

113 En cuanto al mantenimiento y reestructuración de la aplicación, ENVIARED se reserva el derecho de
114 llevar a cabo las gestiones necesarias, sin previo aviso a los usuarios, pero procurará que se les brinde
115 un aviso con la antelación que a su juicio considere conveniente o prudente para evitar incomodidades
116 o eventuales perjuicios en el procesamiento de datos o de información.

117 **Medios de pago**

118 El usuario según lo suscrito en el contrato, facturará cada mes el número de usuarios activos y/o
119 inactivos en el sistema y el número de gigas almacenados en el sistema, según lo suscrito en el contrato
120 o los precios vigentes, por incremento en el servicio, el cobro y pago se debe realizar en el mismo mes
121 de facturación, antes del día quince (15) del mes en que se facturo, so pena de suspensión del servicio,
122 aunque la suspensión del servicio, no indica que no se continuará facturando, porque el usuario entiende
123 y acepta que en los servidores de ENVIARED, se está prestando el servicio de almacenamiento de
124 información correspondiente al usuario.

125 El pago de ENVIARED es anticipado y el usuario acepta que se realicen cobros recurrentes según los
126 periodos elegidos. Además, se compromete a notificar a ENVIARED en caso tal de que no quiera que
127 se genere el siguiente cobro, mínimo 30 días hábiles antes de su finalizar el contrato, entendiéndose
128 que el contrato se suscribe por anualidades, si el usuario no notifica a ENVIARED, el usuario entiende
129 y acepta que el contrato sea renovado en los términos suscritos en el contrato entre las partes.

130 El usuario autoriza a ENVIARED a llevar a cabo cualquier verificación o consulta de los datos suyos en
131 cualquier base de datos, centrales de información y riesgo y cualquier otra fuente de información que le
132 brinde historia sobre la forma en la que atiende sus compromisos financieros y crediticios, tanto en el
133 ámbito nacional como en el internacional y/o registrar su morosidad en las centrales de riesgo.

134 El usuario afirma bajo la gravedad de juramento, que no está incluido en la Lista Clinton y que sus
135 ingresos no tienen relación con ningún tipo de actos de aquellos que la legislación colombiana e
136 internacional determinan para el lavado de activos, narcotráfico, terrorismo ni otro delito y que son
137 adquiridos de manera lícita.

138 **Información de la cuenta**

139 ENVIARED es un aplicativo Web, el cual proporciona un sitio donde se alojan datos que el usuario
140 administra bajo su cuenta y riesgo. ENVIARED vela por mantener la información de los usuarios, segura
141 y toma las precauciones a su juicio necesarias para ello, más no se responsabiliza por actos mal
142 intencionados de terceros y las consecuencias de ello frente al usuario o frente a terceros.

143 ENVIARED pone en conocimiento de sus usuarios, que la información que suministre se albergará en
144 servidores de terceros, que cumplen con los más altos estándares de seguridad e idoneidad.

145 ENVIARED tampoco se hace responsable por el tipo de información ingresada por cada usuario en su
146 sistema. Se da a entender que el usuario, al usar los servicios de ENVIARED, hará un uso sano y legal
147 de todas las herramientas que se ponen a su disposición y esto exonera a ENVIARED de cualquier uso
148 indebido de su información por parte de cualquier usuario, entendiéndose por ello el usar información
149 para evadir obligaciones tributarias, entre otras.

150 ENVIARED no estará obligada a velar por la legalidad del contenido e información que los usuarios
151 alberguen en su cuenta a través de los servicios prestados, sin embargo, podrá tomar los correctivos en
152 contra de información ilegal, cuando lo considere pertinente.

153 El usuario se obliga a la hora de usar cualquiera de los servicios de ENVIARED a (i) no causar daño
154 físico, moral o mental a otros usuarios del servicio (ii) no utilizar el servicio con fines maliciosos o de
155 mala voluntad, ni para beneficiarse en perjuicio de terceros y mucho menos del Estado entendiéndose por

156 éste, aquel que de acuerdo con la normatividad que le sea aplicable, sea quien deba recibir dinero por
157 concepto de impuestos bajo cualquier denominación por el resultado de la operación mercantil del
158 usuario. (iii) no usar el servicio con fines criminales o ilegales ni para sacar provecho o beneficio ilícito
159 para sí o para terceros, bien sea remunerado o no, (iv) no publicar información que vulnere derechos de
160 terceros, tales como derechos de propiedad intelectual, secretos industriales o cualquier otro que sea
161 de propiedad de terceros y respecto de los cuales no se encuentre autorizado (v) publicar información
162 sensible que ya no es vigente o que pueda inducir a error a terceros o al Estado

163 El usuario de ENVIARED manifiesta ser dueño de la información que ingresa en el sistema y bajo
164 ninguna circunstancia esta información pasará a ser propiedad de ENVIARED, y de manera inversa,
165 esta última sociedad es la única dueña de la plataforma sobre la cual el usuario ingresa la información,
166 sin que respecto de ésta se considera surtida transferencia alguna en razón de éste contrato. Si el
167 usuario da por terminado el contrato tendrá la información a su alcance, pero en ningún momento
168 ENVIARED se obliga a entregar la misma en formato alguno ni a llevar a cabo ningún tipo de proceso
169 de migración, ni mucho menos a efectuar un desarrollo para que la información pueda ser analizada,
170 ingresada o digitalizada en cualquier otro software, pues sólo se ingresan datos e imágenes, para su
171 consulta y procesamiento en aras de su funcionamiento y uso.

172 Adicional a lo anterior, ENVIARED no se responsabiliza por el mal diligenciamiento de un formulario o
173 por la información que erróneamente suministre el USUARIO al momento de realizar un trámite o de
174 ingresar la información al software.

175 **Firma electrónica**

176 El Servicio “cloud” técnico-jurídico de firma electrónica certificada que permite construir documentos
177 PDF con validez jurídica, lo hacemos por intermedio de la empresa ValidarT y/o Integración Gerencial
178 identificado con Nit 900072889-3 y el certificado de firma electrónica aprobado por la ONAC se
179 adquiere en Andes Servicio de Certificación Digital S.A. identificado con nit 900210800-1, ambas
180 personas jurídicas legalmente constituidas en Colombia y son las que dan la garantía de la firma digital
181 y no ENVIARED.

182 ¿Cuál son los métodos de firma que se ofrecemos como método de Firma Electrónica?

183 El modelo de firma electrónica es asincrónico, lo que significa que el documento para firma es enviado
184 al correo electrónico y es el asociado o cliente quién define el momento para su firma.

185 Para hablar de la de la firma electrónica en Colombia es necesario observar el marco normativo que
186 fundamenta su validez jurídica, pues bien, el artículo 7° de la Ley 527 de 1999 consagró el equivalente
187 electrónico de la firma con relación a un mensaje de datos y posteriormente en el Decreto 2364 de
188 2012, establece los criterios para el reconocimiento jurídico de las firmas electrónicas
189 independientemente de la tecnología utilizada. Ello concordante con el artículo 244 del Código General
190 del Proceso adoptado mediante decreto 2364 de 2012, el cual señala que se presumen auténticos los
191 documentos en forma de mensajes de datos.

192 En este sentido, el artículo 3 del Decreto 2364 de 2012, establece el equivalente de efectos jurídicos
193 de una firma electrónica a una firma física, concordante, el artículo 7° de la Ley 527 de 1999 señala de
194 forma genérica, que cuando se exija como requisito la firma de un documento o se establezcan
195 consecuencias frente a la ausencia de la misma en relación con un mensaje de datos, dicho requisito
196 se entenderá satisfecho si se ha utilizado un método que permita identificar al iniciador del mensaje de
197 datos y que el contenido del mismo cuenta con su aprobación, además, que el método utilizado sea
198 confiable y apropiado para el propósito que motivo el mensaje o fue comunicado.

199 De acuerdo con lo anterior, la validez de la firma electrónica dependerá del cumplimiento de los
200 requisitos que establece el artículo 3 del Decreto 2364 de 2012, el cual determina que “Cuando se exija
201 la firma de una persona, ese requisito quedará cumplido en relación con un mensaje de datos si se
202 utiliza una firma electrónica que, a la luz de todas las circunstancias del caso, incluido cualquier acuerdo
203 aplicable, sea tan confiable como apropiada para los fines con los cuales se generó o comunicó ese
204 mensaje”, tal como lo señala el artículo 5° del citado Decreto “La firma electrónica tendrá la misma
205 validez y efectos jurídicos que la firma, si aquella cumple con los requisitos establecidos en el artículo
206 3° de este decreto”, por ello, la validez de la firma electrónica deberá contar con estándares
207 tecnológicos apropiados para cumplir con los requisitos de identificación e integridad del mensaje de
208 datos firmado electrónicamente.

209 Para el caso concreto de operación de la firma electrónica de Integración gerencial Sas (ValidarT), es
210 importante señalar que se cumplen con los requisitos que señala el artículo 7 de la Ley 527 de 1999,

211 con relación al método de firma electrónica, los cuales podrán observarse válidamente en las siguientes
212 funciones:

- 213 • Función de identificación: Permitir identificar al iniciador de un mensaje de datos.
- 214 • Función de autenticidad: Sirve para indicar que el contenido cuenta con la aprobación del autor o
215 del iniciador del mensaje de datos.
- 216 • Función de integridad: Es confiable y apropiado para el propósito por el cual el mensaje fue
217 generado o comunicado.

218 Lo anterior, concordante con el artículo 4 del Decreto 2364 de 2012, según el cual se presume confiable
219 la firma electrónica para el propósito por el cual el mensaje de datos fue generado o comunicado, si
220 los datos de creación de la firma en el contexto en que son utilizados corresponden exclusivamente al
221 firmante y si es posible detectar cualquier alteración no autorizada del mensaje de datos, efectuada
222 después del momento de la firma, requisitos cumplidos por VALIDART.

223 En suma, VALIDART cumple con los requisitos de validez jurídica de la firma electrónica, toda vez que,
224 permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio futuro de los datos o documentos firmados
225 que se encuentren vinculados al firmante, por cuanto, para la firma se requiere del número de teléfono
226 del firmante (TOKEN) a través del cual se realiza una llamada en la que se verifica una OTP (código)
227 remitida para cada operación que se realice en la plataforma, es decir que, VALIDART permite que
228 recibas un OTP a través de mensaje en tu teléfono móvil cada vez que quieras la firma de un
229 documento. Una vez realizada esta operación de envían los documentos firmados a cada parte
230 adicionando hash de la grabación de la llamada y un certificado digital el cual permite conservar la
231 integridad de los documentos y certifica técnicamente la voluntad del firmante o Titular de las
232 obligaciones y autorizaciones contenidas en los mismos.

233 Finalmente, en lo que concierne a cumplimiento de las normas requeridas para la validez de la firma
234 electrónica, el firmante debe suscribir un acuerdo sobre el uso del mecanismo de firma electrónica en
235 el cual se estipulan las condiciones legales y técnicas a las cuales se ajustarán las partes para realizar
236 comunicaciones, efectuar transacciones, crear documentos electrónicos o cualquier otra actividad
237 mediante el uso del intercambio electrónico de datos.

238 Adicionalmente, se cumplen los requisitos de equivalencia funcional de la firma electrónica VS firma
239 manuscrita según el artículo 7 Ley 527 de 1999, por cuanto:

- 240 • Permite identificar al iniciador de un mensaje de datos
- 241 • Sirve para indicar que el contenido cuenta con su aprobación.
- 242 • Es confiable y apropiada para el propósito por el cual el mensaje fue generado o comunicado.
243 Aunado a lo anterior, unos de los factores más importante en el proceso es la autenticación del
244 Usuario o Firmante, concepto relacionado con la capacidad de verificar que un usuario es quien
245 dice ser realmente, en este caso, VALIDART emplea dirección de correo electrónico, un número
246 de teléfono y un código, elementos alineados con el siguiente esquema de autenticación:
 - 247 • **Algo que sabemos** (una contraseña o un código Validación OTP)
 - 248 • **Algo que poseemos** (Celular, email, tarjeta de crédito o un TOKEN)
 - 249 • **Algo que somos** (evidencia biométrica, audio de la voz: la huella dactilar, voz, ADN) Otro
250 factor importante en los requisitos de confiabilidad de la firma electrónica es la posibilidad
251 de detectar cualquier alteración no autorizada del mensaje de datos, situación que se
252 cumple adicionando a los documentos que se firman a través de la plataforma VALIDART,
253 el correspondiente certificado digital emitido por una entidad acreditada por la ONAC, así
254 como, una estampa de tiempo emitida por una certificadora de firma digital abierta;
255 aplicando de esta manera el requisito de integridad del documento.

256 **Custodia de documento firmado digital o electrónicamente.** En ningún caso estamos realizando la
257 custodia de un título valor, lo que acepta el cliente es que **ENVIARED**, custodia un documento firmado
258 digital o electrónicamente y garantizaremos que el documento no será alterado, pero será el cliente el
259 que demuestra antes estrados judiciales, jueces o ante un procedimiento judicial, civil o penal, la
260 efectividad del documento, por cuanto **ENVIARED** no tiene conocimiento del documento que se está
261 firmando de forma digital o electrónicamente. Es **EL CLIENTE** con su usuario y contraseña quién accede
262 a los documentos firmados e Integración Gerencial Sas, ValidarT y Andes Servicio de Certificación
263 Digital S.A. serán quienes validan la valides de la firma. Por cuanto **EL CLIENTE** exonera de toda

264 responsabilidad jurídica, económica, penal a **ENVIARED** y en caso de responsabilidades económicas,
265 **EL CLIENTE** acepta no repetir esta acción en contra de **ENVIARED**, por cuanto entiende que no es su
266 responsabilidad. Entiende **EL CLIENTE** que la responsabilidad de **ENVIARED** es conservar un
267 documento de cualquier tipo, origen o destinación que **EL CLIENTE** decide hacer firmar de forma
268 electrónica o digital y que **ENVIARED** conservará.

269 **Política de privacidad**

270 **Funciones publicitarias de Google Analytics implementadas en ENVIARED**

271 ENVIARED utiliza las audiencias de remarketing de Google Analytics para su uso en Google AdWords
272 y DoubleClick Bid Manager, esto con el fin de publicar campañas de remarketing dirigidas a sus usuarios.
273 El usuario acepta que su información sea tratada para efectos de Big Data y por lo tanto permite que
274 ENVIARED utilice estas herramientas con fines estadísticos.

275 **Modo de uso de las cookies**

276 ENVIARED, Mediante la instalación de cookies e identificadores propios y de terceros y a través de
277 herramientas para el análisis de uso de cuenta, podrá realizar actividades de seguimiento a los usuarios
278 que utilizan su aplicación. Con estas herramientas, ENVIARED podrá recopilar información de cada
279 usuario para el análisis de estadísticas e implementación de estrategias de comunicación y publicidad.
280 Estas herramientas podrán realizar seguimiento de la configuración del usuario y hacen que su
281 experiencia en la aplicación sea más práctica, reconociendo y recordando sus preferencias y ajustes.

282 **Política Comunicacional**

283 Al registrar una cuenta con ENVIARED el titular de la cuenta debe introducir un email y un teléfono de
284 contacto, así como registrar todos aquellos datos que el software le solicite a fin de determinar no solo
285 su identificación, sino aquello que le permita al software procesar la información que el mismo usuario
286 diligencie o ingrese. Al hacer esto, acepta recibir todos los correos y llamadas con información sobre el
287 uso de ENVIARED, información promocional u otro tipo de información procesada o enviada por
288 ENVIARED. No obstante, lo anterior, ENVIARED no podrá utilizar en beneficio suyo o de terceros, la
289 información que haya ingresado el usuario, sin embargo, podrá utilizar la base de datos de las empresas,
290 sus logos o usuarios con fines publicitarios o comerciales para sí o para terceros, sin que por ello deba
291 participar de ingreso alguno a los usuarios. El usuario podrá solicitar que sus datos dejen de ser
292 compartidos en cualquier momento y por medio de los canales establecidos y/o a la siguiente dirección
293 de correo electrónico: gerencia@enviared.co.

294 Esta cláusula se interpretará sin detrimento de la autorización de uso de información a que se refiere el
295 título "Política de Privacidad". La autorización a que se refiere esta cláusula podrá ser revocada por el
296 usuario en cualquier tiempo escribiendo a la siguiente dirección de correo electrónico:
297 gerencia@enviared.co.

298 Adicionalmente los usuarios tendrán habilitada la posibilidad de comunicarse con el equipo de
299 ENVIARED en caso de que tengan preguntas o dudas por resolver, preguntas generales sobre su cuenta
300 o sobre el software como tal. Para los casos anteriores, deberán escribir gerencia@enviared.co. o utilizar
301 el formulario de soporte disponible en la aplicación.

302 **Seguridad de la Cuenta**

303 ENVIARED vela por la seguridad de la contraseña que provea el titular de cuenta y los usuarios a la
304 hora de registrar una cuenta con ENVIARED y garantiza que tomará las medidas que se encuentren a
305 su alcance para que esta contraseña no sea vista por terceros, mas no puede arrogarse la
306 responsabilidad de garantizar su confidencialidad. Por otro lado, ENVIARED no se responsabiliza por el
307 mal uso de la contraseña por parte del usuario ni por el uso de contraseñas que sean fáciles de descifrar,
308 asumiendo que siempre que se acceda al sistema, lo hace el usuario directamente.

309 **Operación del Sitio**

310 ENVIARED llevará a cabo las gestiones que a su juicio estime conducentes, tendientes a que los sitios
311 webs asociados siempre estén disponibles para el usuario, pero no garantiza lo anterior, tanto por los
312 daños en las comunicaciones, por actos de terceros, mantenimiento o reestructuración de los sitios u
313 otro tipo de actos que se escapen del alcance y responsabilidad directa de ENVIARED. No obstante lo
314 anterior, ENVIARED garantiza a los usuarios que pagan por el servicio, que el software estará disponible
315 www.mensajerodigital.app y/o www.balancoop.com desde cualquier lugar del mundo que permita una
316 conexión a Internet, siempre y cuando el usuario recuerde las credenciales de su cuenta y las
317 condiciones de prestación del servicio de conexión a Internet por parte de cada proveedor, lo permitan,

318 lo cual escapa de las obligaciones de ENVIARED, de manera tal que si no se pudiera acceder por el tipo
319 de conexión y las características que le sean propias, por fallas en la comunicación o por el deficiente
320 servicio del mencionado proveedor, ello no implica en ningún momento incumplimiento de la prestación
321 del servicio contratado por parte de ENVIARED. En cuanto al mantenimiento y reestructuración del sitio,
322 ENVIARED se reserva el derecho de hacerlo sin previo aviso a los usuarios, pero procurará que se les
323 brinde un aviso con la antelación que a su juicio considere conveniente o prudente para evitar
324 incomodidades o eventuales perjuicios en el procesamiento de datos o de información.

325 **Limitaciones**

326 EL CLIENTE no podrá aplicar técnicas de ingeniería inversa, descompilar o desensamblar el software,
327 ni realizar cualquier otra operación que tienda a descubrir el código fuente. Además, queda prohibida la
328 separación de los componentes. ENVIARED autoriza el uso del software como un producto único. Las
329 partes que lo componen no se podrán separar para utilizarlas en más de aquellas unidades o estaciones
330 de trabajo en las que lo instale LA EMPRESA, ni hacer uso de ellas por separado. El usuario comprende
331 que faltar a lo dispuesto en ésta cláusula constituye un delito de acuerdo al artículo 272 del Código Penal
332 Colombiano.

333 **Interrupción y Terminación del Servicio**

334 ENVIARED se reserva el derecho de terminar el servicio en cualquier momento, tanto de manera
335 permanente como temporal, para aquellos casos en los que se deban realizar pagos sucesivos.

336 ENVIARED podrá terminar de manera unilateral la cuenta de un usuario en los siguientes escenarios:
337 (i) En caso de que el USUARIO utilice los servicios prestados por ENVIARED para fines contrarios a la
338 ley, especialmente aquellos que contraríen derechos de propiedad intelectual de terceros y sobre de
339 todos de ENVIARED y de otros usuarios; (ii) En caso de que ENVIARED encuentre que el USUARIO
340 está haciendo uso de su cuenta para la transmisión de programas malignos como virus, malwares,
341 spywares, troyanos o similares, que puedan comprometer el debido funcionamiento de la plataforma de
342 ENVIARED o que perjudiquen a terceros; (iii) Cuando existan elementos que permitan inferir a
343 ENVIARED que el USUARIO no cuenta con la edad mínima para contratar los Servicios, en los términos
344 del artículo segundo de estas Condiciones.

345 ENVIARED se reserva el derecho a decidir si el contenido publicado por los usuarios, al igual que el
346 material de texto o fotográfico que sea cargado a la página web de ENVIARED resulta apropiado y se
347 ajusta a las Condiciones. En éste sentido, ENVIARED podrá impedir la publicación y comercialización
348 de contenido que infrinja derechos de imagen, de habeas data y de privacidad de terceros, así como
349 aquellos que resulten ofensivos, difamatorios o que constituyan infracciones a la ley.

350 **Parágrafo: Suspensión Del Servicio.**

351 LA EMPRESA se reserva el derecho de suspender la prestación de los servicios al USUARIO y de
352 inhabilitar su acceso al Software, así como a cualquiera de los módulos creados para EL USUARIO si
353 luego de dos intentos de cobro del servicio el recaudo resulta fallido, o en caso de no recibir el pago del
354 servicio en la forma acordada. Todo esto implica es dentro del mismo mes y el pago realizado ante del
355 día quince (15) de cada mes.

356
357 Se dará la suspensión del servicio al USUARIO con aviso anticipado.

358 En caso de suspensión, la cuenta del USUARIO no será reactivada hasta que el pago de todas aquellas
359 deudas que en ese momento se encuentren a cargo del usuario se hayan realizado por completo.

360 La suspensión de la cuenta del USUARIO no elimina su obligación de pagar las deudas pendientes, así
361 como tampoco el porcentaje cobrado impide la generación de los gastos de cobranza e indemnización
362 de perjuicios que se pudiesen generar a favor de ENVIARED por tal incumplimiento. Una vez cancelado
363 o suspendido el contrato, ENVIARED almacenará la información del usuario hasta la finalización del
364 contrato y ocho (8) días más y luego procederá a su eliminación.

365 **Legislación Aplicable y Jurisdicción**

366 Este contrato se rige por las leyes de la República de Colombia. Si cualquier parte de este contrato se
367 declara nula o contraria a la ley, entonces la provisión inválida o no exigible se considerará sustituida
368 por una disposición válida y aplicable que más se acerque a la intención del contrato original y el resto
369 del acuerdo entre ENVIARED y el usuario continuará en efecto. A menos que se especifique lo contrario
370 en este documento, estas Condiciones constituyen el acuerdo completo entre usted y ENVIARED con

371 respecto a los Servicios de ENVIARED y reemplaza a todas las comunicaciones previas y propuestas,
372 tanto de manera electrónica, oral o escrita, entre el usuario y ENVIARED con respecto a los Servicios
373 de ENVIARED.

374 Atentamente,

375 **José Luis Orozco Mejía**
376 Representante Legal
377 **AFIANZAMIENTO SOLIDARIO S.A.S.**

378 FIN

379

CONFIDENCIAL

380 **POLÍTICAS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES SOCIEDAD AFIANZAMIENTO**
381 **SOLIDARIO S.A.S**

382 En cumplimiento de las disposiciones contenidas en el artículo 15 de la Constitución Política, Ley 1581
383 de 2012, Decreto reglamentario 1377 de 2013, y demás normas que lo modifiquen, adicionen,
384 complementen o desarrollen, la compañía **SOCIEDAD AFIANZAMIENTO SOLIDARIA S.A.S.**, en
385 adelante **ENVIARED**, comprometida con el respeto y garantía de los derechos de sus clientes usuarios
386 del portal www.mensajero digital.app, www.balancoop.com o por medio de la app y terceros en general,
387 da a conocer las políticas y procedimientos de tratamiento de datos personales que se encuentran
388 guardados y custodiados en nuestra base de datos, las cuales son de obligatorio cumplimiento en todas
389 las actividades que involucre, total o parcialmente, la recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o
390 transferencia de dicha información.

391 Aclaramos que ciertos servicios prestados por **ENVIARED** pueden tener políticas de protección
392 particulares, caso en el cual lo informaremos cuando sea pertinente.

393 **MARCO JURÍDICO**

394 La presente Política de Tratamiento de la información personal tiene su sustento normativo en el
395 artículo 15 de la Constitución Política, en la Ley 1581 de 2012, Decreto reglamentario 1377 de 2013, y
396 demás normatividad aplicable.

397 **INFORMACIÓN GENERAL DE AFIANZAMIENTO SOLIDARIO COMO**
398 **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

399 Razón social:	SOCIEDAD AFIANZAMIENTO SOLIDARIO S.A.S.
400 NIT.	900.291.885-3
401 Domicilio:	Medellín, Antioquia
402 Teléfono:	(57) 310 444 9778
403 Correo electrónico:	gerencia@enviared.co
404 Página web:	www.enviared.com

405 **OBJETO DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

406 La Política de Tratamiento de datos personales tiene por objeto desarrollar y dar a conocer al público
407 en general los lineamientos corporativos y de Ley bajo los cuales **ENVIARED** realiza el tratamiento de
408 los datos personales, la finalidad del tratamiento, los derechos que le asisten a los titulares, así como
409 los procedimientos internos y externos que existen para el ejercicio de tales derechos ante **ENVIARED**,
410 entre otros.

411 **DEFINICIONES LEGALES**

412 Para efectos de la ejecución de la presente política y de conformidad con la normatividad legal, serán
413 aplicables las siguientes definiciones:

- 414 a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el
415 Tratamiento de datos personales;
- 416 b) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- 417 c) **Titular/Usuario:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento, sea cliente,
418 proveedor, empleado, o cualquier tercero que, en razón de una relación comercial o jurídica,
419 suministre datos personales a **ENVIARED**.
- 420 d) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como
421 la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión
- 422 e) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas
423 naturales determinadas o determinables;
- 424 f) **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos
425 públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a
426 su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar
427 contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y
428 sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- 429 g) **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o
430 cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial

431 o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos,
432 organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido
433 político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los
434 datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

435 h) **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del
436 Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales
437 a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

438 a) **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro
439 o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un
440 Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

441 Cuando un término usado está definido en la presente Política de tratamiento de información, se estará
442 a esa definición. Asimismo, cuando un término usado no esté definido expresamente en este documento
443 ni en la Ley aplicable, se estará al significado literal de las estipulaciones, siempre que tal interpretación
444 resulte consistente con el objeto de la Política de tratamiento de información.

445 **PRINCIPIOS QUE GOBIERNAN EL ACTUAR DE ENVIARED EN EL TRATAMIENTO DE DATOS** 446 **PERSONALES**

447 Los principios que rigen el Tratamiento de los Datos Personales por parte de **ENVIARED**, son los
448 siguientes:

449 – **Principio de legalidad:** el Tratamiento de los datos personales es una actividad reglada que debe
450 sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en el Decreto 1377 de 2013 y en las demás
451 disposiciones que las desarrollen.

452 – **Principio de finalidad:** la finalidad del Tratamiento debe ser legítima, e informada al titular.

453 – **Principio de límite razonable:** se limitará el almacenamiento y procesamiento de datos personales
454 a lo que es esencialmente necesario para cumplir los propósitos previamente especificados de la
455 relación de negocios, así como el cumplimiento de los fines autorizados por el Titular.

456 – **Principio de libertad:** los datos personales sólo pueden ser tratados con el consentimiento previo,
457 expreso e informado del Titular o por mandato legal o judicial.

458 – **Principio de veracidad:** la información debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable
459 y comprensible.

460 – **Principio de transparencia:** se debe garantizar el derecho del Titular a obtener información sobre
461 sus datos personales cuyo Tratamiento sea realizado por **ENVIARED**.

462 – **Principio de Acceso y circulación restringida:** el Tratamiento solo podrá hacerse por personas
463 autorizadas por el Titular o por las personas previstas en la Ley.

464 – **Principio de Seguridad:** la información debe manejarse con las medidas necesarias para otorgar
465 seguridad a los registros y evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o
466 fraudulento.

467 – **Principio de Confidencialidad:** los datos personales que no tengan la naturaleza de públicos son
468 reservados y sólo se pueden suministrar en los términos de la Ley.

469 – **Principio de Incorporación sistemática:** los principios de Protección de Datos Personal se
470 implementarán en todos los procesos y procedimientos de la actividad comercial de **ENVIARED**.

471 **DERECHOS QUE LE ASISTEN A LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES**

472 a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o
473 Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales,
474 inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté
475 expresamente prohibido o no haya sido autorizado;

476 b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando
477 expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el
478 artículo 10 de la presente ley;

- 479 c) Solicitar información sobre las personas que tengan acceso a sus datos personales por estar
480 encargadas de la gestión de los fines aquí descritos, siempre y cuando detente la calidad de titular
481 de la información personal que se administra.
- 482 d) Solicitar la información personal que repose sobre usted en nuestras bases de datos. Dicha
483 consulta será atendida en diez (10) días hábiles y compartida al solicitante siempre y cuando
484 esté autorizado por ley a tener acceso a la misma, en cumplimiento al principio de transparencia
485 dispuesto en la normatividad aplicable.
- 486 e) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa
487 solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- 488 f) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto
489 en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- 490 g) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos personales. La revocatoria y/o
491 supresión también procederá en caso que la Superintendencia de Industria y Comercio haya
492 determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas
493 contrarias a esta ley y a la Constitución;

494 **AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES**

495 **ENVIARED** actuando como Responsable del Tratamiento ha adoptado procedimientos para solicitarle,
496 a más tardar en el momento de la recolección de sus datos personales, su autorización para el
497 Tratamiento de los mismos e informarle cuáles son los datos personales que serán recolectados, así
498 como todas las finalidades específicas del Tratamiento para las cuales se obtiene su consentimiento.

499 Se entenderá que el Titular ha otorgado a **ENVIARED** autorización para el Tratamiento de sus datos
500 personales cuando ésta se manifieste: (i) por escrito; (ii) de forma oral; o (iii) mediante conductas
501 inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que éste otorgó a **ENVIARED** la
502 autorización respectiva. En ningún caso el silencio será entendido como una conducta inequívoca.

503 No obstante, lo anterior, la autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de: (i) Información
504 requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden
505 judicial; (ii) Datos de naturaleza pública; (iii) Casos de urgencia médica o sanitaria; (iv) Tratamiento de
506 información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; y (v) Datos
507 relacionados con el Registro Civil de las Personas.

508 **REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN Y/O SUPRESIÓN DEL DATO**

509 El Titular de los datos personales puede en todo momento solicitar a **ENVIARED** como Responsable
510 del Tratamiento, la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización que ha otorgado para
511 el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido
512 en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

513 No obstante, lo anterior, advertimos que la solicitud de supresión de la información y/o la revocatoria
514 de la autorización no procederá cuando como Titular de los datos personales tenga un deber legal o
515 contractual en virtud del cual deba permanecer en la base de datos de **ENVIARED**.

516 Aunado a lo anterior, **ENVIARED** podrá abstenerse de prestarle sus servicios en caso de que el titular
517 de la información decida eliminar o no compartir sus datos personales, debido a que la identificación
518 del cliente tiene como fin prevenir los riesgos inherentes a la actividad de la empresa y propender por la
519 adecuada prestación de los servicios ofrecidos.

520 Adicionalmente, en cualquier momento puede desautorizar el envío de mensajes de marketing vía SMS
521 o correo electrónico, pudiendo optar por dejar de recibirlos siguiendo las instrucciones dispuestas en
522 dichos anuncios u ofertas, o enviando un correo electrónico a gerencia@enviared.co donde exprese
523 su deseo de dejar de recibir publicidad de **ENVIARED**, no obstante, notificar la llegada de un trámite a
524 su bandeja de trabajo en Mensajero Digital, por medio de un correo electrónico, si es obligatorio y si el
525 titular decide que no se debe utilizar este medio, para notificar, **ENVIARED**, no podrá prestar el servicio
526 al titular.

527 **FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES**

528 **ENVIARED** realizará el tratamiento de los datos personales con las siguientes finalidades:

- 529 i. Realizar, a través de cualquier medio en forma directa o a través de terceros, actividades de
530 mercadeo, promoción y/o publicidad propia o de terceros, venta, facturación, gestión de

- 531 cobranza, recaudo, programación, soporte técnico, inteligencia de mercados, mejoramiento del
532 servicio, verificaciones y consultas, control, comportamiento, hábito y habilitación de medios
533 de pago, prevención de fraude, así como cualquier otra relacionada con nuestros productos y
534 servicios, actuales y futuros, para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y de
535 nuestro objeto social.
- 536 ii. Generar una comunicación óptima en relación con nuestros servicios, productos, promociones,
537 facturación y demás actividades.
- 538 iii. Evaluar la calidad de nuestros productos y servicios y realizar estudios sobre hábitos de
539 consumo, preferencia, interés de compra, prueba de producto, concepto, evaluación del
540 servicio, satisfacción y otras relacionadas con nuestros servicios y productos.
- 541 iv. Notificar por correo electrónico, sms o el medio que defina **ENVIARED**, la llegada de un trámite
542 o notificación de trámite a Mensajero Digital.
- 543 v. Prestar asistencia, servicio y soporte técnico de nuestros productos y servicios.
- 544 vi. Realizar las gestiones necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones inherentes a los
545 servicios prestados por **ENVIARED**.
- 546 vii. Cumplir con las obligaciones contraídas con nuestros clientes, aliados, usuarios, proveedores,
547 sus filiales, distribuidores, subcontratistas y demás personas relacionadas directa o
548 indirectamente con el objeto social de **ENVIARED**.
- 549 viii. Controlar y prevenir el fraude en todas sus modalidades.

550 **PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y CONSULTAS RELACIONADOS** 551 **CON LA INFORMACIÓN PERSONAL**

552 El Titular de los datos personales o quien esté autorizado debidamente podrá:

- 553 1. Formular solicitudes y consultas para conocer la información personal del Titular que repose
554 en **ENVIARED**.
- 555 2. Solicitar la actualización, modificación, rectificación o supresión de los datos del Titular,
556 cuando haya lugar a ello de conformidad con la presente Política y con la Ley aplicable.
- 557 3. Solicitar copia de la autorización otorgada por el Titular a **ENVIARED** para realizar el
558 Tratamiento de sus Datos Personales.

559 Estas consultas se podrán realizar de forma gratuita una vez cada mes calendario y cada vez que
560 existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven
561 nuevas consultas.

562 El Titular o quien esté autorizado para ello, podrá formular consultas a **ENVIARED** sobre la información
563 personal del Titular a través de los siguientes mecanismos:

- 564 – De manera verbal comunicándose a la Línea de atención al cliente: (57) 3104449778.
565 – Correo electrónico a la dirección: gerencia@enviared.co

566 La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha
567 de recibo de la misma.

568 Cuando no fuere posible atender la consulta dentro del término antes indicado, **ENVIARED** lo informará
569 al interesado, expresando los motivos y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, a más
570 tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término

571 **PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y REVOCATORIA DE LA** 572 **AUTORIZACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

573 Mediante este procedimiento el Titular o quien esté autorizado debidamente podrá:

- 574 1. Revocar la Autorización para el Tratamiento de Datos.
- 575 2. Presentar reclamos cuando considere que existe un presunto incumplimiento de los deberes
576 de **ENVIARED** relacionado con el Tratamiento de Datos Personales, de acuerdo con lo previsto
577 en estas Políticas o en la Ley de Protección de Datos Personales.

578 **Revocatoria de la autorización del titular para el tratamiento de datos personales.**

579 El Titular podrá revocar la autorización y solicitar la supresión de sus datos en los siguientes eventos:

- 580 – Por decisión unilateral, libre y voluntaria del Titular de los Datos Personales, cuando no exista
581 una obligación legal o contractual que imponga al Titular el deber de permanecer en la base de
582 datos; y
- 583 – Cuando no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, siempre
584 y cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento
585 el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias al ordenamiento.

586 Lo anterior, sin perjuicio de las normas que **ENVIARED** debe observar en materia de retención
587 documental para el cumplimiento de obligaciones formales. En consecuencia, **ENVIARED** suprimirá
588 los datos o suspenderá su uso cuando a ello haya lugar, respetando las normas sobre conservación
589 documental que le son aplicables.

590 **El procedimiento para la atención de los reclamos sobre los datos personales del Titular es el**
591 **siguiente:**

592 El Titular o quien esté autorizado debidamente para ello, podrán formular reclamos a **ENVIARED**

593 en relación con el Tratamiento de sus Datos personales, en los siguientes eventos:

- 594 – Cuando considere que la información del Titular contenida en una base de datos debe ser
595 objeto de corrección, actualización o supresión; o
- 596 – Cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley
597 de Protección de Datos.

598 La formulación de reclamos deberá realizarse a través de cualquiera de los siguientes canales de
599 atención:

- 600 – De manera verbal comunicándose a la Línea de atención al cliente: (57) 3104449778.
601 – Correo electrónico a la dirección: gerencia@enviared.co

602 El reclamo presentado por el Titular o por el autorizado para ello, deberá contener como mínimo lo
603 siguiente: (i) Identificación del Titular de los Datos Personales; (ii) Descripción de los hechos que dan
604 lugar al reclamo; (iii) Datos de contacto y ubicación del Titular de los Datos Personales (Dirección,
605 teléfono, celular, correo electrónico, etc.); y (iv) Los documentos o pruebas que soportan su
606 reclamación. En caso de no contar con la anterior información, se entenderá que el reclamo no se
607 encuentra completo.

608 Si el reclamo está incompleto, **ENVIARED** solicitará al interesado subsanar las fallas o remitir la
609 información o documentación que se requiera dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la
610 recepción del reclamo por parte de **ENVIARED**. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del
611 requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido
612 del reclamo y se procederá a su archivo.

613 **ENVIARED** cuenta con un término de quince (15) días hábiles para atender el reclamo, contados a partir
614 del día hábil siguiente a la fecha de recibo en **ENVIARED**.

615 Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro del término antes mencionado, **ENVIARED**
616 informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual no
617 podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

618 **Área Responsable de la Atención de Solicitudes, Consultas y Reclamos**

619 El área de Servicio al Cliente de **ENVIARED** es la encargada de recibir las peticiones, consultas y
620 reclamos del Titular de los Datos Personales relacionados con sus derechos a conocer, actualizar,
621 rectificar y suprimir el Dato Personal y revocar la Autorización. Así mismo el área de Servicio al Cliente
622 velará por la oportuna y adecuada respuesta que emita cada una de las áreas de **ENVIARED** a las
623 solicitudes, consultas y reclamos de los Titulares de los Datos.

624 **REGISTRO NACIONAL DE BASE DE DATOS.**

625 **ENVIARED** se reserva, en los eventos contemplados en la ley y en sus estatutos y reglamentos
626 internos, la facultad de mantener y catalogar determinada información que repose en sus bases o

627 bancos de datos, como confidencial de acuerdo con las normas vigentes, sus estatutos y reglamentos.
628 **ENVIARED** procederá de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación que para tal fin
629 expida el Gobierno Nacional, a realizar el registro de sus bases de datos, ante El Registro Nacional de
630 Bases de Datos (RNBD) que será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio. El
631 RNBD, es el directorio público de las bases de datos sujetas a Tratamiento que operan en el país; y
632 que será de libre consulta para los ciudadanos, de acuerdo con la normatividad que para tal efecto
633 expida el Gobierno Nacional.

634 **VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL**

635 La presente política de tratamiento de la información personal rige a partir del 1º de abril del año 2020 y
636 hasta el momento en que expresamente se revoque o modifique.

637 **DERECHOS QUE LE ASISTEN A LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES**

- 638 a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o
639 Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales,
640 inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté
641 expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- 642 b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando
643 expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el
644 artículo 10 de la presente ley;
- 645 c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa
646 solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- 647 d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto
648 en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- 649 e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten
650 los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión
651 procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el
652 Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la
653 Constitución;
- 654 f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

655 Atentamente,

656 **José Luis Orozco Mejía**
657 Representante Legal
658 **AFIANZAMIENTO SOLIDARIO S.A.S.**

659 FIN

ANEXO

INFORMACIÓN PERSONAL ADMINISTRADA:

660
661 **ENVIARED** solo recopilará la información personal que usted decida suministrar. Los datos recabados
662 serán incorporados en bases de datos de titularidad de **ENVIARED**, debidamente inscritos en el
663 Registro General de Protección de Datos.
664

665 Podremos también recopilar información acerca de su forma de interacción con nuestra empresa a
666 través de nuestro sitio web; como su dirección IP, fecha y hora de visita, tiempo en que ha permanecido
667 en nuestro sitio web, e información similar. A excepción de lo anterior, la información que recopilamos
668 acerca de usted será información personal que usted ha decidido proporcionar voluntariamente.

UTILIZACIÓN DE COOKIES

669
670 Con el objeto de proteger la intimidad de los USUARIOS, le informamos que **ENVIARED** no emplea el
671 uso de cookies cuando los mismos navegan por nuestros portales en línea o si llegará a usarlos pedirá
672 autorización al titular de los datos por medio de su sistema operativo, quien, al aceptar por medio de
673 su sistema operativo, su descarga y uso, está autorizando por defecto a **ENVIARED** su uso.

USOS Y FINALIDADES

674
675 Utilizamos su información personal para fines de identificación de clientes y para la adecuada
676 prestación de nuestros servicios y personalización del mismo.

677 En todo caso, solicitaremos su consentimiento cuando deseamos utilizar su información personal para
678 el envío de información de mercadeo a través de los canales de **ENVIARED**.

SEGURIDAD DE LOS DATOS

679
680 **ENVIARED** almacena sus datos de forma segura y confidencial a través de un sistema técnico de
681 protección de datos, el cual se encuentra ajustado a la normatividad vigente, evitando así su alteración,
682 pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

683 En ningún caso, sus datos podrán ser accesibles por medios de comunicación masiva a menos que
684 como USUARIO consienta en ello para las finalidades específicas que sean comunicadas en el caso en
685 concreto. Así mismo, el acceso a sus datos por parte de nuestro personal solo será permitido cuando
686 se pretenda dar cumplimiento a los fines establecidos en la presente política.

687 Compartiremos su información personal cuando nos sea requerido por orden de la autoridad
688 competente, protegiéndola con medidas de seguridad técnicas frente a todo tratamiento no autorizado.

ALCANCES DE LA ADMINISTRACIÓN DE DATOS PERSONALES:

689
690 Nos comprometemos a reservar y proteger sus datos personales aun en el caso de que el USUARIO
691 deje de utilizar los servicios de **ENVIARED**.

692 Usted podrá solicitar información sobre las personas que tengan acceso a sus datos personales por
693 estar encargadas de la gestión de los fines aquí descritos, siempre y cuando detente la calidad de
694 titular de la información personal que se administra.

695 Aunado a lo anterior, tendrá acceso a la información personal que ha suministrado voluntariamente,
696 pudiendo modificarla, completarla y actualizarla en nuestro sitio web o en su defecto solicitarlo al correo
697 gerencia@enviared.co, teniendo en cuenta que la información contenida debe ser veraz, completa,
698 comprobable y comprensible. Con el fin de que los datos que reposen en nuestras bases de datos
699 siempre correspondan a la situación actual del USUARIO, los datos deben mantenerse actualizados,
700 editándolos cuando sea el caso a través de nuestros canales, o informándolo al departamento de
701 **ENVIARED** a través del correo electrónico.

702 Así mismo, podrá solicitar la información personal que repose sobre usted en nuestras bases de datos.
703 Dicha consulta será atendida en diez (10) días hábiles y compartida al solicitante siempre y cuando
704 esté autorizado por ley a tener acceso a la misma, en cumplimiento al principio de transparencia
705 dispuesto en la normatividad aplicable.

REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS

706
707 Como titular de la información, podrá solicitar la eliminación de sus datos personales en cualquier
708 momento a través del correo electrónico a gerencia@enviared.co; caso en el cual, haremos lo
709 pertinente dentro de un plazo máximo de un (1) mes a partir de la fecha de la solicitud.

710 Sin embargo, **ENVIARED** podrá abstenerse de prestarle sus servicios en caso de que el titular de la
711 información decida eliminar o no compartir sus datos personales, debido a que la identificación del
712 cliente tiene como fin prevenir los riesgos inherentes a la actividad de la empresa y propender por la
713 adecuada prestación de los servicios ofrecidos.

714 Adicionalmente, en cualquier momento puede desautorizar el envío de mensajes de marketing vía SMS
715 o correo electrónico, pudiendo optar por dejar de recibirlos siguiendo las instrucciones dispuestas en
716 dichos anuncios u ofertas, o enviando un correo electrónico a gerencia@enviared.co donde exprese
717 su deseo de dejar de recibir publicidad de **ENVIARED**.

718 **CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD APLICABLE**

719 Nuestra política de protección de datos personales se basa en lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, Ley
720 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y Decreto 886 de 2014.

721 No obstante, cualquier cambio sustancial en la política de tratamiento de datos será oportunamente
722 comunicado a los titulares de los datos personales antes de su implementación.

723 **ENVIARED** se reserva la facultad de modificar esta política para adaptarla a las novedades legislativas
724 sobre tratamiento de datos, criterios jurisprudenciales, prácticas del sector o intereses de la entidad.
725 Sin embargo, cualquier modificación en la misma será anunciada con la debida antelación para que
726 como USUARIO pueda siempre conocer su contenido.

727 Atentamente,

728 **José Luis Orozco Mejía**
729 Representante Legal
730 **AFIANZAMIENTO SOLIDARIO S.A.S.**

731 FIN

732