

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. Cumplimiento de la Normatividad y Objetivo de la Política de Tratamiento de Datos.

La presente política para el tratamiento de datos personales (en adelante la “Política”) establece las directrices a través de las cuales FAST WASH DOMICILI S.A.S. S.A.S. (en adelante “FWD” o la “Compañía”) y demás compañías o entidades que pertenezcan o llegaren a pertenecer al mismo grupo de control y/o grupo financiero de FWD, domiciliadas en Colombia y/o en el exterior, se regirán con respecto a la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia, supresión y demás actividades que constituyan tratamiento de datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás disposiciones sobre la materia, para la protección de datos personales.

La Política, detalla los lineamientos corporativos generales que se tienen en cuenta a efectos de proteger los Datos Personales de los Titulares, como la finalidad de la recolección de la información, derechos de los Titulares, área responsable de atender las quejas y reclamos, así como los procedimientos que se deben agotar para conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información.

FWD, en cumplimiento del derecho constitucional al Habeas Data, solo recolecta Datos Personales, cuando así haya sido autorizado previamente por su Titular, implementando para tal efecto, medidas claras sobre confidencialidad y privacidad de los Datos Personales

2. Alcance

FAST WASH DOMICILI S.A.S., identificada con el NIT 830.115.648-8 con domicilio principal en CL 1 A 66 A 36. En adelante denominada como FWD, en su condición de responsable del tratamiento, reconoce la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de los datos personales de sus trabajadores, clientes, proveedores, beneficiarios, y en general de todos sus agentes de interés respecto de los cuales ejerce tratamiento de información personal, por lo que, en cumplimiento a los mandatos constitucionales y legales, presenta el siguiente documento que contiene sus políticas para el tratamiento y protección de los datos personales, para todas sus actividades que involucren tratamiento de información personal en el ámbito nacional, así como el tratamiento de datos personales en el ámbito internacional conforme a la legislación, acuerdos y tratados internacionales

3. Identificación del responsable del Tratamiento de datos personales

Razón Social: FAST WASH DOMICILI S.A.S

Identificación: Nit 830.115.648-8

Dirección: CL 1 A 66 A 36

Correo Electrónico: info@lavadofwd.com

Página Web: <https://www.lavadofwd.com>

4. Definiciones

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable del Tratamiento, dirigida al Titular para el tratamiento de sus Datos Personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los Datos Personales.
- **Archivo:** Conjunto de datos grabados como una sola unidad de almacenamiento, que contengan datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Cambios sustanciales:** Son cambios sustanciales los que se relacione con la finalidad de la base de datos, el encargado del tratamiento, los canales de atención al titular, la clasificación o tipos de datos personales almacenados en cada base de datos, las medidas de seguridad de la información implementadas, la política de tratamiento de la información, y la transferencia y transmisión de la base de datos personales, numeral 2.3. circular 002 de noviembre de 2015.
- **Cliente:** Persona natural o jurídica que adquiere los productos y/o servicios de FWD.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato Público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados Datos Públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión y oficio, y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los Datos Públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas, que no estén sometidas a reserva.
- **Datos Sensibles:** Se entiende por Dato Sensible el que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelan el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueven intereses de cualquier partido político, o que garantice los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, la vida sexual, y a los datos biométricos.
- **Empleado:** Persona natural que se encuentra vinculada laboralmente con FWD.
- **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. En los eventos en que el Responsable del Tratamiento no ejerza como Encargado de la Base de Datos, se identificará expresamente quién será el Encargado.

- **Proveedor:** Toda persona natural o jurídica que suministre bienes o servicios que requiera FWD para su funcionamiento.
- **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.
- **Supresión:** Se denomina así a la acción que el Titular de los datos personales solicita al Responsable y/o Encargado de los datos, en ejercicio del derecho que le asiste de libertad y finalidad frente a su información.
- **Titular de la información:** Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** La Transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable del Tratamiento y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los Datos Personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- **Visitante:** Toda persona que ingrese a las instalaciones y no cuenta con un vínculo laboral o contractual con FWD.

5. Tratamiento

FWD, actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de su objeto social y el fortalecimiento de sus relaciones con los grupos de interés, recolecta, almacena, usa, y circula Datos Personales, correspondientes a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, trabajadores, accionistas, clientes, proveedores, acreedores y deudores.

6. TIPOS DE TITULARES DEL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN

FWD en el desarrollo de su actividad misional, reconoce que realiza el tratamiento de datos personales de diferentes titulares de información entendidos estos como las personas naturales de quienes se predicen los datos personales que son objeto de tratamiento; los anteriores han sido identificados y categorizados a partir de las distintas actividades que definen la operación de FWD como se expresa a continuación.

a) **CLIENTES:** Grupo de personas naturales o jurídicas que tienen relación comercial o acceso directo a los servicios prestados por FWD en el desarrollo de las actividades propias de su objeto social. La tipología de datos tratados de los mismos es:

- Datos de Identificación, incluso biométricos
- Datos de ubicación privada y comercial

- Datos financieros y de identificación tributaria

b) **Aliados estratégicos:** Grupo de personas naturales y / o jurídicas que, por sus condiciones y relaciones interpersonales y comerciales particulares, facilitan a FWD el acercamiento efectivo a su público objetivo y/o clientes potenciales. La tipología de datos tratados de los mismos es:

- Datos de Identificación incluso biométricos.
- Datos de ubicación privada y comercial
- Datos financieros y de identificación tributaria

c) **Proveedores:** Personas naturales o jurídicas que prestan sus servicios personales o profesionales, acorde con sus competencias y las necesidades de FWD

- Datos de Identificación incluso biométricos
- Datos de ubicación Comercial
- Datos financieros y de identificación tributaria
- Datos socioeconómicos: Información relacionada con los antecedentes académicos, laborales, profesionales, información acerca del tipo de vinculación al Sistema Integral de Seguridad Social, datos de identificación tributaria.
- Otros datos: Antecedentes judiciales o disciplinarios.

d) **Empleados:** Corresponde a las personas naturales que formalizan un vínculo jurídico contractual para poner a disposición de FWD su capacidad laboral. Estas personas son parte activa de los procesos misionales y de apoyo de FWD La tipología de datos tratados de los mismos es:

- Datos de Identificación, incluso información biométrica
- Datos de ubicación privada
- Datos socioeconómicos: Datos de carácter económico, Información tributaria, datos patrimoniales, datos de carácter laboral, nivel educativo, Información relacionada con el Sistema Integral de Seguridad Social.
- Otros datos: Antecedentes judiciales o disciplinarios.

7. Finalidad o usos de la información

Los Datos Personales son objeto de Tratamiento por parte de FWD con las siguientes finalidades:

- Para el envío de información a sus clientes, empleados, proveedores, aliados estratégicos;
- En el caso de los empleados, para el envío de información a fondos de pensiones, Administradoras de EPS, Caja de Compensación, ARL; entre otros grupos de interés que propendan por el bienestar laboral y salud ocupacional de la Compañía;
- Para el reconocimiento, protección y ejercicio de los derechos de los accionistas de la Compañía;
- Para el fortalecimiento de las relaciones con sus clientes, mediante el envío de información relevante, envío de facturación y documentación pertinente con la prestación del servicio y la invitación a eventos organizados por la Compañía, entre otros;
- Para consolidar un suministro oportuno y de calidad con sus proveedores, a través de la evaluación del cumplimiento de sus obligaciones y la invitación a eventos organizados por la Compañía, entre otros;
- Para la verificación de saldos de sus acreedores;
- Para la determinación de obligaciones pendientes, la consulta de información financiera e historia crediticia y el reporte a centrales de información de obligaciones incumplidas, respecto de sus deudores;
- Para actividades de mercadeo, y demás propósitos comerciales que no contravengan la legislación vigente en Colombia;
- Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales;
- Realizar campañas de publicidad y mercadeo;
- Implementar programas de fidelización;
- Realizar estudios de crédito, cobranza o riesgo crediticio;
- Adelantar convenios comerciales, eventos o programas institucionales directamente o en asocio con terceros;
- Verificación de datos a través de consulta a bases de datos públicas o centrales de riesgos;
- Para mantener y manejar la información suministrada;
- Compartir información con entidades vinculadas, controladas, afiliadas o que posea cualquier tipo de relación, para el envío de información comercial, publicitaria o informativa, relacionada con la entidad o cualquier otro producto o servicio;
- Compartir la información de las Bases de Datos con proveedores, entidades financiera y contratistas en general;
- Cumplir las obligaciones derivadas de las relaciones contractuales que se llegaren a establecer con el Titular de la información;
- Realizar invitaciones a eventos y ofrecer nuevos productos y servicios;
- Suministrar información de contacto a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemercadeo, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual FWD tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo (investigación de mercados y telemercadeo, etc.) para la ejecución de las mismas;

- Compartir y realizar directa o indirectamente, transmisión y/o transferencia nacional o internacional de datos a terceros países, cuando resulte imprescindible para el correcto funcionamiento de la organización, realizar labores de cobranza, verificar mi información comercial y financiera;
- Utilizar los Datos Personales recolectados a través de puntos de seguridad, personal de seguridad y videgrabaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de la organización FWD, para fines comerciales, de seguridad y vigilancia y como prueba en cualquier tipo de proceso judicial o administrativo; así como para soportar procesos de auditoría externa e interna;
- Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, WhastsApp, o por cualquier otro medio o aplicación electrónica, a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares, accionistas, clientes, proveedores, acreedores y deudores, para las finalidades antes mencionadas.

8. Derechos de los Titulares de los Datos Personales

Las personas naturales cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento por parte de la Compañía, tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercer en cualquier momento:

- a) Conocer los Datos Personales sobre los cuales la Compañía está realizando el Tratamiento. De igual manera, el Titular puede solicitar en cualquier momento, que sus Datos Personales sean actualizados o rectificados, por ejemplo, si encuentra que sus Datos Personales son parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b). Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Compañía para el Tratamiento de sus Datos Personales.
- c). Ser informado por la Compañía, previa solicitud, respecto del uso que ésta les ha dado a sus Datos Personales.
- d). Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales.
- e). Solicitar a la Compañía la supresión de sus Datos Personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el numeral 12 de esta Política. No obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos y/o archivos, ni mientras se encuentre vigente la relación entre el Titular y la Compañía, en virtud de la cual fueron recolectados sus Datos Personales.
- f). Acceder de forma gratuita a sus Datos Personales objeto de Tratamiento.

De conformidad con el art. 20 del Decreto 1377 de 2013, el ejercicio de los derechos antes mencionados, podrán ser ejercidos por:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el Responsable del Tratamiento.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

9. Área responsable de la implementación y observancia de esta Política

La Gerencia de Operaciones tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y observancia de esta Política. Para el efecto, todos los empleados o funcionarios que realizan el Tratamiento de Datos Personales en las diferentes áreas de la Compañía están obligados a reportar estas Bases de Datos a la Gerencia de Operaciones y tramitar cualquier petición, queja o reclamo que reciba por parte de los Titulares de Datos Personales.

La Gerencia de Operaciones también ha sido designada por la Compañía como área responsable de la atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos ante la cual el Titular de la información podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el Dato Personal y revocar la autorización.

De conformidad con el art. 17 de la Ley 1581 de 2012, el responsable del Tratamiento tendrá los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente Ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento, sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.

g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.

h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente Ley.

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 presente Ley.

l) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus Datos Personales.

m) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

n) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

10. Autorización

La Compañía debe solicitar autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los Datos Personales sobre los que requiera realizar el Tratamiento.

a). Autorización previa significa, que el consentimiento debe ser otorgado por el Titular, a más tardar en el momento de la recolección de los Datos Personales.

b). Autorización expresa quiere decir que el consentimiento del Titular debe ser explícito y concreto, no son válidas las autorizaciones abiertas y no específicas. Se requiere que el Titular manifieste su voluntad de autorizar que la Compañía realice el Tratamiento de sus Datos Personales.

Esta manifestación de voluntad del Titular puede darse a través de diferentes mecanismos puestos a disposición por la Compañía, tales como:

- Por escrito, por ejemplo, diligenciando un formato de autorización como el indicado en el anexo.
- De forma oral, por ejemplo, en una conversación telefónica o en videoconferencia.

- Mediante conductas inequívocas que permitan concluir que otorgó su autorización, por ejemplo, a través de su aceptación expresa a los términos y condiciones de una actividad dentro de los cuales se requiera la autorización de los participantes para el Tratamiento de sus Datos Personales.

IMPORTANTE: En ningún caso la Compañía asimilará el silencio del Titular a una conducta inequívoca.

Cualquiera que sea el mecanismo utilizado por la Compañía, es necesario que la autorización se conserve para poder ser consultada con posterioridad.

c). Autorización informada significa que, al momento de solicitar el consentimiento al Titular, debe informársele claramente:

- Los Datos Personales que serán recolectados.
- La identificación y datos de contacto del Responsable del Tratamiento y del Encargado del Tratamiento.
- Las finalidades específicas del Tratamiento que se pretende realizar, es decir: cómo y para qué se va a hacer la recolección, el uso, la circulación de los Datos Personales.
- Cuáles son los derechos que tiene como Titular de los Datos Personales; para el efecto ver el numeral 6 de ésta Política.
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando éstas versen sobre Datos Sensibles o sobre los Datos Personales de niñas, niños y adolescentes.

11. Disposiciones especiales para el Tratamiento de Datos Personales de naturaleza sensible.

De acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales, se consideran como datos de naturaleza sensible aquellos que afectan la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como los relacionados con:

- a). Origen racial o étnico.
- b). Orientación política.
- c). Convicciones religiosas / filosóficas.
- d). Pertenencia a sindicatos, a organizaciones sociales, a organizaciones de derechos humanos o a partidos políticos.
- e). Salud.
- f). Vida sexual.
- g). Datos biométricos (como la huella dactilar, la firma y la foto).

El Tratamiento de los Datos Personales de naturaleza sensible está prohibido por la Ley, salvo que se cuente con autorización expresa, previa e informada del titular, conforme lo establecido en el artículo 6º de la Ley 1581 de 2012 y 7º del Decreto 1377 de 2013.

En este caso, además de cumplir con los requisitos establecidos para la autorización, la Compañía deberá:

- Informar al Titular que por tratarse de Datos Sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- Informar al Titular cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.

IMPORTANTE: Ninguna actividad podrá condicionarse a que el titular suministre Datos personales Sensibles.

12. Disposiciones especiales para el Tratamiento de Datos Personales de niños, niñas y adolescentes

Según lo dispuesto por el artículo 7º de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, la Compañía sólo realizará el Tratamiento, esto es, la recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión de Datos Personales correspondientes a niños, niñas y adolescentes, siempre y cuando este Tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, la Compañía deberá obtener la Autorización del representante legal del niño, niña o adolescente, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

13. Procedimiento para atención y respuesta a peticiones, consultas, quejas y reclamos de los Titulares de Datos Personales

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, utilizados, puestos en circulación por la Compañía, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.

Para el efecto, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales:

13.1. Atención y respuesta a peticiones y consultas:

¿En qué consiste el trámite?

El Titular o sus causahabientes, podrán solicitar a la Compañía, a través de los medios indicados más adelante:

a). Información sobre los Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento.

b). Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Compañía para el Tratamiento de sus Datos Personales.

c). Información respecto del uso que se le ha dado por la Compañía a sus Datos Personales.

Medios habilitados para la presentación de peticiones y consultas:

La Compañía ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de peticiones y consultas, todos los cuales permiten conservar prueba de las mismas:

a). Comunicación dirigida a FWD, CL 1 A 66 A 36

b). Solicitud presentada al correo electrónico: info@lavadofwd.com

Atención y respuesta por parte de la Compañía:

Las peticiones y consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición o consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

13.2. Atención y respuesta a quejas y reclamos:

¿En qué consiste el trámite?

El Titular o sus causahabientes, podrán solicitar a la Compañía, a través de una queja o reclamo presentado mediante los canales indicados más adelante:

a). La corrección o actualización de la información.

b). La supresión de sus Datos Personales o la revocatoria de la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos. Resulta indispensable advertir que la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización, no procederá cuando Titular tenga un deber legal o contractual con FWD.

c). Que se subsane o corrija el presunto incumplimiento a cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos Personales.

La solicitud deberá contener la descripción de los hechos que dan lugar a la queja o reclamo, la dirección y datos de contacto del solicitante, y deberá acompañarse de los documentos que se quiera hacer valer.

Medios habilitados para la presentación de quejas y reclamos:

La Compañía ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de quejas y reclamos, todos los cuales permiten conservar prueba de su presentación:

a). Comunicación dirigida a FWD Gerencia de Operaciones

b). Solicitud presentada al correo electrónico: info@lavadofwd.com

Atención y respuesta por parte de la Compañía:

Si la queja o reclamo se presentan incompletos, la Compañía deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja o reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la queja o reclamo.

En caso de que quien reciba la queja o reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a la gerencia de FWD, en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibida la queja o reclamo completo, se incluirá en la Base de Datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la queja o reclamo sea decidido.

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

14. Información obtenida en forma pasiva

Cuando se acceda o utilicen los servicios contenidos dentro de los sitios web de la Compañía, ésta podrá recopilar información en forma pasiva a través de tecnologías para el manejo de la información, tales como "cookies", a través de las cuales se recolecta información acerca del hardware y el software del equipo, dirección IP, tipo de explorador, sistema operativo, nombre de dominio, tiempo de acceso y las direcciones de los sitios web de procedencia; mediante el uso de éstas herramientas no se recolectan directamente Datos Personales de los usuarios. También se recopilará información acerca de las páginas que la persona visita con mayor frecuencia en estos sitios web a efectos de conocer sus hábitos de navegación. No obstante, el usuario de los sitios web de la Compañía tiene la posibilidad de configurar el funcionamiento de las "cookies", de acuerdo con las opciones de su navegador de internet.

15. Seguridad de los Datos Personales

La Compañía, en estricta aplicación del principio de seguridad en el Tratamiento de Datos Personales, proporcionará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. La obligación y responsabilidad de la Compañía se limita a disponer de los medios adecuados para este fin. La Compañía

no garantiza la seguridad total de su información ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a la Base de Datos o archivo en los que reposan los Datos Personales objeto de Tratamiento por parte de la Compañía y sus encargados. La Compañía exigirá a los proveedores de servicios que contrata, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para la protección de los Datos Personales en relación con los cuales dichos proveedores actúen como Encargados de Tratamiento.

16. Transferencia, transmisión y revelación de Datos Personales

La Compañía podrá entregar los Datos Personales a terceros no vinculados cuando: a). Se trate de contratistas en ejecución de contratos para el desarrollo de las actividades de la Compañía; b). Por transferencia a cualquier título de cualquier línea de negocio con la que se relaciona la información.

En todo caso, en los contratos de transmisión de Datos Personales, que se suscriban entre la Compañía y los Encargados para el Tratamiento de Datos Personales, se exigirá que la información sea tratada conforme a esta Política y se incluirán las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo Encargado del Tratamiento:

- a). Dar Tratamiento, a nombre de la Compañía a los Datos Personales conforme los principios que los tutelan.
- b). Salvaguardar la seguridad de las Bases de Datos en los que se contengan Datos Personales.
- c). Guardar confidencialidad respecto del Tratamiento de los Datos Personales.

17. Aspectos Relevantes de la Política de Tratamiento de la información.

Siempre que los Datos Personales sean suministrados por un tercero, este tercero debe contar con la autorización del Titular que le permita compartir la información con la Compañía o estar amparado en la Ley para ello.

Cuando le sea solicitada información, ya sea mediante una petición, consulta o reclamo por parte del Titular, sobre la manera como son utilizados sus Datos Personales, la Compañía deberá entregar dicha información.

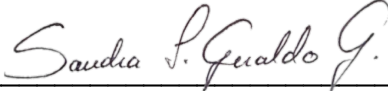
Las políticas establecidas por la Compañía y demás compañías o entidades que pertenezcan o llegaren a pertenecer al mismo grupo de control y/o grupo financiero, domiciliadas en Colombia y/o en el exterior, rige a partir de su publicación y la misma puede ser modificada en cualquier momento para adaptarla a futuras novedades legislativas o jurisprudenciales, así como a prácticas de la industria. Toda modificación se realizará con apego a la normatividad legal vigente, y las mismas entraran en vigencia y tendrán efectos desde su publicación a través de los mecanismos dispuestos por la Compañía para que los titulares conozcan la Política de la información y los cambios que se produzcan en ella.

La Compañía será más rigurosa en la aplicación de las políticas de Tratamiento de la información cuando se trate del uso de Datos Personales de los niños, niñas y adolescentes asegurando la protección de sus derechos fundamentales. De igual forma se tendrá en cuenta el interés superior de los mismos, así como la prevalencia de sus derechos.

La Compañía intercambiara información de Datos Personales con autoridades gubernamentales o públicas tales como autoridades administrativas de impuestos, organismos de investigación y autoridades judiciales, cuando lo soliciten en ejercicio de sus funciones.

Los Datos Personales sujeto a Tratamiento deberán ser manejados proveyendo para ello todas las medidas tanto humanas como técnicas para su protección, brindando la seguridad de que esta no pueda ser copiada, adulterada, eliminada, consultada o de alguna manera utilizada sin autorización o para uso fraudulento.

Esta Política fue revisada y aprobada a los (28) veintiocho días del mes de Enero de (2025) dos mil veinticinco, por;


Representante Legal