

Política de Tratamiento de Datos Personales

Credicorp Negocios Digitales S.A.S. (en adelante "**CND**") es una sociedad cuya actividad principal es la generación de modelos de negocio de base tecnológica para facilitar el acceso de personas a servicios financieros. Como parte de su estrategia de negocios en Colombia, es la dueña y ofrece la posibilidad de que personas naturales puedan ingresar a través de la aplicación móvil tyba (en adelante "**tyba**"), y eventualmente a través de aplicaciones web (en conjunto, la "**Plataforma**"), a un conjunto de servicios financieros como la distribución especializada de fondos de inversión colectiva a través de cuentas ómnibus, la posibilidad de hacer aportes a los fondos de pensiones voluntarias o la constitución de depósitos a término en establecimientos bancarios.

En este documento se establece la política de tratamiento de datos personales, cuyo fin busca proteger el derecho de las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos. Siendo que CND, a través de la Plataforma y mecanismos de interacción con los usuarios, clientes, proveedores y empleados, en aras de una mejor prestación de sus servicios, recibe y almacena información perteneciente a sus clientes y a los de las entidades vigiladas que también se vinculan con CND. Es así que, para quienes activan sus cuentas en la Plataforma, resulta importante definir en este documento las condiciones de esa recolección de datos personales, los usos autorizados de los mismos y el derecho que tienen a su acceso, rectificación y actualización, teniendo también la posibilidad de elevar consultas y reclamos en relación con el ejercicio de sus derechos.

De esta forma se abordarán **tres ejes** transversales de la política de protección de datos:

1. OBJETIVO

- Cumplir el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, según se establece en el Art.15 de la Constitución Política de Colombia.
- Definir al interior de CND una serie de políticas, prácticas y procedimiento que den cumplimiento efectivo a las exigencias y disposiciones legales establecidas en el sistema jurídico colombiano en relación con la protección de datos de carácter personal.

2. ALCANCE

- Todos los funcionarios de CND deben observar y acatar el cumplimiento de la presente política.

- Las áreas que tienen mayor interacción con la administración y/o manejo de datos personales, deben observar con mayor rigor el cumplimiento y aplicación a la Ley, asegurar el cumplimiento de la misma y de cualquier norma o disposición que la complemente adicione o modifique.
- De igual manera, la presente política tendrá plena aplicación frente a las personas naturales o jurídicas (incluidos proveedores y contratistas) con las que CND tenga un vínculo contractual y que tengan o pudieran tener acceso a datos personales de los cuales CND es responsable, siempre que la divulgación de datos personales sea necesaria para el cumplimiento de dichas obligaciones contractuales.
- Todas las disposiciones que la regulación colombiana establezca en relación con el manejo de información, bases de datos y habeas data se entenderán incorporadas a la presente política.

3. APLICACIÓN MARCO REGULATORIO

Fundamentados en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, en la Ley 1581 de 2012 y en los decretos reglamentarios 1377 de 2013 y 886 de 2014, hoy contenidos en los capítulos 25 y 26 del Decreto único 1074 de 2015, que desarrollaron el marco general de protección de datos en Colombia; CND, ha implementado la presente Política de Tratamiento de Datos Personales (en adelante la “**Política**”) por la cual se regirán todas las áreas de la compañía y los terceros a quienes se encargue el tratamiento de datos personales suministrados a CND, con el fin de respetar todos los derechos y garantías en cuanto a privacidad de los titulares sobre los que se tratan datos personales, y cumplir así cabalmente con los parámetros establecidos en las normas indicadas.

DEFINICIONES

Sin perjuicio de que estas definiciones están contenidas en la Ley 1581 de 2012, para efectos de esta política y del mejor entendimiento que pueda tener el cliente, usaremos los siguientes términos con el alcance allí relacionado:

Dato Personal: Cualquier información que esté relacionada, se asocia o permite identificar a una persona, que será su dueño o titular. Bajo esta Política, se recibirá y dará tratamiento a titulares que podrán ser:

- Usuarios, clientes o suscriptores de la Plataforma.
- Contratistas, administradores (miembros de junta), proveedores de servicios.
- Empleados de **CND**.
- Personas naturales que no tengan vinculación contractual con **CND** pero que hayan entregado datos personales y aceptado su tratamiento.

Autorización: Es la aceptación o permiso que dan los titulares de los Datos Personales para recibirlos, almacenarlos, usarlos, entregarlos a terceros determinados o eliminarlos. Este permiso lo recibe **CND** cuando los titulares aceptan directa y conscientemente esta Política, o las autorizaciones que están incluidas en los contratos que suscriben con **CND**.

Encargado del tratamiento: En ocasiones, **CND** puede o necesita encargar a terceros para que hagan tratamiento de los Datos Personales de los titulares, por cuenta de **CND**, que es el responsable de los datos que recoja o administre. Estos encargados podrán ser personas naturales o jurídicas determinadas.

Tratamiento: Cualquier acción que se realice sobre los Datos Personales como la recolección, almacenamiento, uso, transmisión, transferencia o supresión.

Transmisión: Es la comunicación de los datos personales cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por parte del encargado por cuenta de **CND**, en este caso será aplicable la presente Política de manera íntegra.

Transferencia: Se entiende que hay transferencia cuando **CND** envía Datos Personales a un tercero, que se tiene por responsable del tratamiento. En este caso podrá cambiar la finalidad o el uso que se le dan a los Datos Personales recolectados del titular, por lo que **CND** solicitará a los titulares de los datos transferidos la debida autorización previo a realizar la transferencia de los mismos. Esta transferencia puede hacerse a receptores ubicados dentro o fuera del país. De manera específica, las personas jurídicas que hacen parte del Grupo Credicorp o la estructura corporativa de **CND** se entenderán autorizadas para recibir la transferencia de datos personales de quienes los suministren a **CND**. Dichas entidades podrán ser consultadas en la página web: tyba.com.co.

PRINCIPIOS RECTORES DE LA REGULACIÓN Y LINEAMIENTOS / POLÍTICAS:

CND dará cumplimiento a los principios rectores que se exponen en el Artículo 4 del Título II de la ley 1581 del 2012, establecidos para la protección de datos personales, los que se aplicarán de manera integral y que a continuación se citan:

- **Principio de Legalidad:** El tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Principio de finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley.
- **Principio de libertad:** El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del Encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le correspondan.
- **Principio de acceso restringido:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los Datos Personales, de las disposiciones de la Ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la Ley.
- **Principio de circulación restringida:** Los Datos Personales, salvo la información pública,

no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados según las disposiciones de Ley.

- **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o Encargado del Tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de Datos Personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a guardar reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con las labores que comprende el tratamiento.

Forma de recolección de los Datos Personales

CND podrá recibir Datos Personales de parte de los titulares, de forma directa o indirecta, así:

- i. Por la inscripción, descarga, uso e interacción del titular con cualquiera de las Plataformas ofrecidas por **CND**.
- ii. Por haber suscrito contratos, convenios o alianzas con **CND**.
- iii. Porque **CND** la ha recibido, adquirido o le han sido transferidos Datos Personales de los titulares.

Específicamente, los Datos Personales podrán recolectarse a través de los siguientes mecanismos:

- a. Por mecanismos de recolección automática de información de quienes interactúan con las Plataformas, por el uso de cookies, mecanismos y programas de optimización de la experiencia de usuario y otros que recogen la URL, los navegadores que el cliente utiliza, su dirección IP, el tipo de equipo utilizado para acceder a la Plataforma, la versión de su sistema operativo y otros que pueden relacionarse directamente con el cliente y eventualmente ser sujetos de tratamiento como Datos Personales.
- b. A través del intercambio de mensajes de datos en cualquier forma, como por ejemplo el correo electrónico, mensajes de texto (SMS), mensajería dentro de las Plataformas o interacciones en redes sociales.
- c. Por la provisión directa que haga el titular de los Datos Personales en la interacción con las Plataformas, como es el caso de la creación de usuarios, el diligenciamiento de formularios, el envío de órdenes de compra, preferencias de consumo, perfil de riesgo, y otras similares.
- d. Por la Transferencia o Transmisión que reciba **CND** de parte de terceros, entre los que se encuentran los proveedores de servicios de información, bases de datos de comportamiento crediticio, listas restrictivas y similares.
- e. Por la interacción telefónica, la asistencia a eventos promovidos por **CND**, el diligenciamiento de encuestas o formularios, de manera presencial o no presencial.
- f. Por la remisión de hojas de vida, ingreso de información sobre desempeño académico o profesional y registros de ingreso.
- g. Por la celebración de contratos, ofertas de servicios y la asistencia a reuniones.

¿Cuáles son los derechos de los titulares?

Los derechos de los titulares son los consagrados en la Ley 1581 de 2012 y demás regulación relacionada con el tratamiento de Datos Personales. Estos derechos son, principalmente:

- i. El derecho que tengo como titular a saber cuál es la información mía que está en las bases de datos, para que usos se le está dando tratamiento, actualizarla, rectificarla y pedir su eliminación.
- ii. El derecho que tengo como titular a conocer el contenido y la prueba de la autorización que entregué para el tratamiento de los Datos Personales, y de ser el caso, el derecho que tengo a revocar la autorización para el uso de los datos en las circunstancias establecidas en la Ley.
- iii. El derecho que tengo como titular a que me sea informado el uso que se le ha dado a mis Datos Personales.
- iv. El derecho a elevar quejas y reclamos directamente a **CND**, y ante la Superintendencia de Industria y Comercio ante una eventual infracción que pueda haber tenido lugar respecto de los datos que se es titular.
- v. El derecho a acceder gratuitamente a los Datos Personales que han sido objeto de tratamiento.

Encargados y canales de comunicación para conocer, actualizar, modificar o suprimir datos personales:

El Representante Legal de CND, será responsable de velar por el cumplimiento de las disposiciones respectivas a los derechos de los titulares.

Son sus deberes de la sociedad y el oficial:

- Garantizar a través de los canales establecidos, para los titulares de datos, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus Datos Personales.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular de Datos Personales.
- Informar acerca de la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada. Esta comunicación se hará a través de la autorización que suscriba el cliente o el aviso de privacidad de datos.
- Coordinar la atención a las solicitudes del titular sobre el uso dado a sus Datos Personales y dar trámite a las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente Política.
- Dar trámite a las solicitudes de actualización, rectificación de Datos Personales cuando sea procedente.
- Contar con las medidas de seguridad para impedir la adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado de Datos Personales, los cuales deben quedar de manifiesto en los manuales y demás documentos internos.
- Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en la presente Política.

- Garantizar que la información suministrada al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se hayan vulnerado los mecanismos de seguridad y existan riesgos en la administración de los Datos Personales de los titulares.
- Informar al Encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular una vez presentado el reclamo y mientras su resolución se encuentre en trámite.

¿Cuáles son las finalidades del tratamiento de datos?

CND recibe, almacena, usa, transmite y transfiere los Datos Personales de los titulares, para el desarrollo de sus actividades sociales, para prestar los servicios ofrecidos y ejecutar los contratos que celebra, de forma que genere la mejor experiencia a los usuarios, empleados, contratistas y accionistas.

En este desarrollo de las actividades sociales, **CND** dará tratamiento a los datos con las siguientes finalidades, entre otras:

Clientes y Usuarios:

- a. Incluir, clasificar, almacenar, segmentar, archivar y analizar la información en las bases de datos de la sociedad.
- b. Crear, complementar, administrar y parametrizar la información de las cuentas de usuarios y clientes para mejorar la experiencia de usuario.
- c. Utilizar, Transmitir y Transferir la información de los usuarios y clientes de la Plataforma a los oferentes de los productos y servicios que éstos ofrecen, con el propósito de formalizar la relación de consumo de los productos, siendo estas personas determinadas o determinables como proveedores. Los usuarios y clientes de la Plataforma podrán solicitar a **CND** la información sobre de los terceros determinados a quienes se les Transmiten o Transfieren sus Datos Personales en los horarios de atención determinados para cada medio de contacto suministrado por tyba a los clientes, vía correo electrónico, página web y teléfono. Esta información les será remitida dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de solicitud.
- d. Segmentar, personalizar y facilitar el ofrecimiento de nuevos productos y servicios basados en la historia de servicios, la nueva oferta disponible y los hábitos de consumo de los clientes.
- e. Proveer a los usuarios información necesaria y pertinente, a través de la Plataforma, sobre los productos ofrecidos para mejorar la experiencia de inversión y acceso a servicios financieros, y formalizar la relación de consumo.
- f. Enviar información de mercadeo, noticias, boletines, educación, ofertas y productos sugeridos a través de cualquiera de los medios tecnológicos disponibles, como SMS, correo electrónico o notificaciones push en su dispositivo, entre otras.
- g. Llevar registros contables, de mercadeo, hábitos de consumo, georeferenciación, compras y consultas, para elaborar prospección comercial y estudios de mercado.
- h. Procesar la información para generar los reportes de información a las autoridades tributarias que puedan ser exigibles a **CND** o a los oferentes de productos.
- i. Generar, con información anonimizada, estudios de mercado, de comportamiento de clientes, de preferencias de compra con propósitos educativos, estadísticos o que permitan a los oferentes refinar sus ofertas de servicio.

- j. Asegurar la información necesaria para prestar el servicio adecuado a los consumidores, la atención de sus peticiones, quejas y reclamaciones, así como entregarla a las autoridades en caso que sea necesario para adelantar una investigación.
- k. Usos administrativos, comerciales y contractuales que se hayan establecido en los acuerdos con las contrapartes o sean necesarios para dar cumplimiento a obligaciones legales o reglamentarias de orden local o nacional.
- l. Reportar, consultar o actualizar información a las bases de datos de centrales de información financiera, incluyendo expresamente la posibilidad de reportar la información sobre el cumplimiento de obligaciones de pago que pueda tener con **CND** o con los oferentes.
- m. Transferir los datos a otras sociedades y personas con las que **CND** tenga relación contractual, para desarrollar actividades en cumplimiento de su objeto social. Transferir o Transmitir la información a sociedades y personas para ejecutar actividades de mercadeo, publicidad y promoción asociados al objeto social de **CND**. Los usuarios y clientes de la Plataforma podrán solicitar a **CND** la información sobre de los terceros determinados a quienes se les Transmiten o Transfieren sus Datos Personales en los horarios de atención determinados para cada medio de contacto suministrado por tyba a los clientes, vía correo electrónico. Esta información les será remitida dentro del máximo término legal siguiente a la fecha de solicitud.
- n. Remitir información a las personas que hayan sido designadas como Encargadas del tratamiento de datos para facilitar y mejorar la calidad de nuestro servicio.
- o. Recolectar datos y solicitar su verificación en el curso de uso de la Plataforma para constatar la identidad de quien solicita información o acceso a una cuenta determinada con el fin de proveer seguridad en el acceso y uso de la Plataforma a sus usuarios, estableciendo filtros de seguridad que prevengan la materialización de un evento de suplantación de identidad o fraude y buscando que únicamente el usuario registrado pueda ser quien efectivamente tenga acceso a su cuenta.

Trabajadores, accionistas, proveedores y candidatos:

- p. Adelantar procesos de selección de personal, revisar referencias, verificar datos, hacer ofertas de trabajo o participación en procesos de contratación, alimentar sistemas de gestión de personal, nómina y demás necesarios para la ejecución del contrato laboral.
- q. Transmitir la información a terceros que puedan encargarse de procesos de selección.
- r. Generar estudios de compensación, calificación, planes de carrera, estratégicos y dar retroalimentación a los empleados.
- s. Llevar a cabo todas las actividades necesarias para asegurar la adecuada gestión de los programas de seguridad y salud en el trabajo, capacitación y crecimiento personal.
- t. Cumplir las obligaciones del reglamento interno de trabajo y las establecidas en la ley.
- u. Informar a clientes sobre el equipo de trabajo.
- v. Usos administrativos, comerciales y contractuales que se hayan establecido en los acuerdos o sean necesarios para dar cumplimiento a obligaciones legales o reglamentarias de orden local o nacional.
- w. Gestionar los riesgos de la operación de **CND**, incluyendo la posibilidad de hacer seguimiento, auditorías y revisión a los proveedores.
- x. Realizar un registro y control de acceso a las instalaciones de **CND**.
- y. Reportar, consultar o actualizar información a las bases de datos de centrales de información financiera, incluyendo expresamente la posibilidad de reportar la información sobre el cumplimiento de obligaciones de pago que pueda tener con **CND** o con los oferentes.
- z. Contar con toda la información necesaria para que puedan ejercer los derechos inherentes a

su calidad de empleados, accionistas, proveedores o candidatos.

AUTORIZACIÓN Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR

La autorización de tratamiento y el consentimiento del titular debe ser obtenida de forma previa y expresa, para ello, la Plataforma solicitará el consentimiento y una constancia de un adecuado entendimiento de este documento de forma previa a la prestación de cualquier servicio, o a la Transferencia de información de propiedad del titular a terceros por parte de CND.

A través de la Plataforma podrá obtenerse también la autorización de tratamiento y el consentimiento del titular a las políticas de tratamiento de Datos Personales de las entidades vigiladas que prestan los servicios a los que se puede acceder a la Plataforma.

Una vez dada la autorización inicial CND mantendrá una versión vigente y actualizada del documento en su página web www.tyba.com.co, al hacer uso de la plataforma el Cliente esta aceptando el tratamiento de sus datos personales en los términos acá estipulados. En caso de no estar de acuerdo con el tratamiento de los datos conforme al documento acá contenido o cualquiera de sus versiones posteriores publicadas, el Cliente debe abstenerse de utilizar la plataforma y solicitar con la mayor prontitud posible la desvinculación de tyba y las Entidades con las que haya abierto soluciones de inversión y realizar la cancelación de su cuenta en tyba.

Los contratos que se celebren por parte de **CND** incorporarán en texto cláusulas o anexos relacionados con el conocimiento, entendimiento y aceptación de estas políticas.

TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Como regla general CND no recolectará Datos Personales de los Titulares que se consideren datos sensibles de acuerdo con la ley.

El único caso en el que la Plataforma y **CND** recolectarán datos sensibles será eventualmente para la captura y almacenamiento de datos biométricos como mecanismo reforzado de verificación de la identidad del usuario al acceder a su cuenta o realizar determinados movimientos en la misma. En este caso la Plataforma contará con mecanismos de autenticación biométrica como mecanismo de verificación reforzada para realizar movimientos en la cuenta personal de los titulares, para lo cual se solicitará una captura de los datos biométricos, los cuales deberán coincidir con los almacenados para cada caso. Los datos biométricos se utilizarán exclusivamente para validar la identidad del cliente y solo serán compartidos y reposarán en cabeza de CND y los proveedores directos y necesarios para la implementación de esta funcionalidad biométrica. Los datos biométricos recolectados y almacenados no serán objeto de transmisión o transferencia a ningún tercero (diferente de los proveedores necesarios para la funcionalidad) o personas indeterminadas y serán destruidos una vez el cliente se desvincule.

DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

CND no dará tratamiento a los datos personales de niños, niñas y adolescentes excepto aquellos que sean de naturaleza pública. La Plataforma solamente puede ser usada por mayores de edad.

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

El ejercicio de los derechos de consulta, actualización y reclamación podrá hacerse en cualquier tiempo por los titulares de Datos Personales, mediante correo dirigido al área de servicio al cliente. Los datos de contacto del área de servicio al cliente están disponibles en la aplicación, en el menú ayuda de la Plataforma, que permite el contacto y la remisión de un correo electrónico. También están disponibles en la página web www.tyba.com.co

El procedimiento de atención seguirá los siguientes lineamientos:

- La solicitud deberá hacerse de manera completa y precisa, indicando la información solicitada, si se trata de una solicitud de aclaración, actualización o corrección, y eventualmente, si se trata de una queja, indicar las razones que pueden constituir un incumplimiento de esta Política o la normatividad vigente.
- Si se considera necesario pedir al titular mayor información o aclarar el contenido de su solicitud, se solicitará al peticionario que presente la información faltante. Transcurridos dos meses después de esta solicitud, si no se ha presentado la información requerida, la solicitud se entenderá desistida.

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

1. Consultas

Los titulares de la información podrán realizar las consultas de las siguientes formas:

- Las solicitudes serán respondidas a la cuenta de correo electrónico registrada por el titular en la aplicación, o al momento de realizar su solicitud.
- Las solicitudes presentadas telefónicamente al área de servicio al cliente serán tramitadas, luego del resultado positivo en la validación de identidad a través de un cuestionario, por la misma vía o a la cuenta de correo electrónico registrada por el titular al momento de su solicitud.
- Para el caso de causahabientes, se solicitará carta autenticada en la que los beneficiarios de ley den autorización a la persona a realizar consultas sobre los productos de un cliente fallecido, copia de la cédula del autorizado a solicitar información, copia del acta de defunción, documento que soporte el parentesco, en caso se trate de hijos o esposas. Finalmente, la información se remite a la dirección autorizada en la carta.

Una vez CND reciba la solicitud de información por cualquiera de los medios anteriormente señalados, procederá a revisar la información individual que corresponda al nombre del titular y en caso exista algún aspecto que deba ser aclarado antes de dar respuesta a la consulta, esta situación se informará dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a su recibo, con el fin de que el solicitante la aclare.

Si no existen aspectos que deban ser aclarados y que impidan proporcionar respuesta a la consulta, se procederá a dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles.

En el evento que CND necesite de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al titular de tal situación y dará respuesta en un término que no excederá de cinco (5) días hábiles

siguientes al vencimiento del término.

2. Reclamos:

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por CND debe ser sujeta de corrección, actualización o supresión, o si advierten un incumplimiento de la entidad o de alguno de sus encargados, podrán presentar un reclamo en los siguientes términos:

- El reclamo se formulará con la descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección donde desea recibir notificaciones, pudiendo ser esta física o electrónica y adjuntando los documentos que pretenda hacer valer.
- Si el reclamo resulta incompleto se requerirá al interesado dentro de los cinco (05) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.
- Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- Una vez recibido el reclamo completo, se debe incluir en la base de datos correspondiente la leyenda “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, esto debe ocurrir en un término máximo de dos (2) días hábiles.
- El término máximo para responder el reclamo es de quince (15) días hábiles, si no es posible hacerlo en este término se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que éste se atenderá, la cual no podrá exceder de ocho (08) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

TRANSMISIÓN Y O TRANSFERENCIA NACIONAL O INTERNACIONAL

CND podrá compartir los Datos Personales con terceros para el desarrollo de sus actividades, la mejora de la experiencia de usuario y el procesamiento de información para acceder a los servicios o completar las transacciones. En estos casos, la Transferencia y la Transmisión se harán buscando siempre la protección de la integridad de los Datos Personales y el ejercicio de los derechos por parte de sus titulares.

La Transmisión o Transferencia se hará siempre en cumplimiento de los lineamientos dispuestos por la ley, en cuando a las condiciones del receptor, las medidas de protección que serán exigibles al encargado o nuevo responsable, y las condiciones que debe cumplir el país receptor en cuanto a su nivel adecuado de protección. En caso de que sea necesario Transferir la información a un país de destino que no cumpla con los niveles adecuados de protección, se solicitará a los titulares una autorización especial.

Los usuarios y clientes de la Plataforma podrán solicitar a **CND** la información sobre de los terceros determinados a quienes se les Transmiten o Transfieren sus Datos Personales en los horarios de atención determinados para cada medio de contacto suministrado por la Plataforma a los clientes, vía correo electrónico. Esta información les será remitida dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de solicitud. Los terceros a quienes se les Transferirá o Transmitirán los datos de los usuarios y clientes serán (i) los proveedores necesarios para la prestación del servicio y (ii) Credicorp Capital Fiduciaria S.A, Credicorp Capital Colombia S.A, y MiBanco S.A. Establecimiento Bancario, así como las sociedades que hagan parte del grupo Credicorp, cuyo

listado se podrá consultar en: tyba.com.co

En este sentido se Transferirán y Transmitirán Datos Personales de clientes y usuarios cuando esta Transferencia o Transmisión sea necesaria para poder brindar un optimo servicio a los clientes. Se entiende que los clientes aceptan dicha Transmisión y Transferencia de datos al manifestar su aceptación del presente documento mediante su vinculación a la Plataforma.

DURACIÓN DEL TRATAMIENTO

La vigencia de la base de datos será el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del tratamiento teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 2.2.2.25.2.8 del Decreto 1074 de 2015.

Esta política podrá ser modificada unilateralmente por **CND**, de lo cual se dará noticia por la Plataforma y la página web de la sociedad.