

# Política de Tratamiento de Datos

Última actualización: Noviembre 11, 2021

Buscamos informarte de la manera más sencilla y clara posible sobre nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales. Así, este documento describe cómo recopilamos y usamos la información que nos das en diferentes momentos de tu relación con DIVIPAGO, enmarcados en las leyes colombianas. Si tienes alguna duda o preocupación referente a tus datos personales, puedes usar nuestros canales de atención, listados más adelante, para comunicarte con nosotros.

Somos Divipago Colombia SAS, identificada con NIT 901.543.956-4 (en adelante "DIVIPAGO"), tenemos nuestro domicilio en la Carrera 67 # 108-15 en Bogotá D.C., y somos los responsables del tratamiento de tus datos personales tal como se describe en esta Política de Tratamiento de Datos (la "Política").

## Tabla de contenido

Leyes aplicables.....	2
¿Cuándo recopilamos y procesamos tu información?.....	2
¿Qué información recopilamos?.....	3
¿Para qué recopilamos tu información personal?.....	3
¿Con quién compartiremos tus datos?.....	4
¿Cuándo usaremos tus datos?.....	5
¿Cómo puedes ejercer tus derechos sobre tu información personal?.....	5
Uso de cookies.....	7
Modificaciones a esta política.....	7

## Leyes aplicables

La Política de Protección de Datos es obligatoria y está enmarcada en las leyes colombianas. Las leyes relacionadas que afectan esta Política, para tu referencia, son las siguientes:

- Ley 1581 de 2012: Régimen General de Protección de Datos Personales
- Ley 1266 de 2008: Habeas data y manejo de información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.
- Decreto 1074 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.

## ¿Cuándo recopilamos y procesamos tu información?

Recopilamos tu información personal en diferentes momentos de tu relación con DIVIPAGO: desde que navegas por nuestro sitio web, solicitas información, te vinculas como cliente, usas nuestros productos y servicios, hasta el momento en que dejas de ser un cliente de DIVIPAGO. Esta recolección y procesamiento de tu información sucede cuando:

1. Navegas en nuestro sitio web.
2. Te suscribes a los boletines electrónicos (newsletters) de DIVIPAGO.
3. Te registras a la lista de espera de DIVIPAGO o completas cualquier formulario de nuestro sitio web, o nuestros perfiles en redes sociales.
4. Entrás en contacto con DIVIPAGO a través de alguno de los canales de comunicación provistos por DIVIPAGO.
5. Descargas la aplicación de DIVIPAGO en un celular o tablet o cualquier otro dispositivo compatible.
6. Creas una cuenta en DIVIPAGO a través de nuestro sitio web o aplicación móvil, independientemente de que ésta sea utilizada o activada.
7. Eres cliente de DIVIPAGO y activas o usas tu cuenta de DIVIPAGO en nuestro sitio

web, nuestra app móvil o los comercios aliados.

## ¿Qué información recopilamos?

Recopilamos diferentes tipos de información personal. Específicamente los siguientes:

1. Datos de carácter identificativo.
2. Datos de contacto;
3. Datos de características personales;
4. Datos de circunstancias sociales;
5. Datos académicos y profesionales;
6. Datos laborales;
7. Datos biométricos;
8. Datos de transacción y compras; y
9. Datos económicos, financieros o de seguros.

Esta información la puedes entregar directamente o podemos obtenerla de terceros proveedores de información.

## ¿Para qué recopilamos tu información personal?

Recopilamos y procesamos tu información personal para:

1. Proporcionarte información, a través de cualquier medio, sobre los productos y servicios de DIVIPAGO y de terceros aliados. Esto incluye la realización de campañas de información, mercadeo, publicidad, o fidelización, tanto de productos y servicios propios de DIVIPAGO como de productos y servicios ofrecidos por terceros aliados.
2. Facilitar la contratación de nuestros productos y servicios a través de los medios tecnológicos y canales de comunicación disponibles.
3. Analizar tu perfil para determinar tu elegibilidad para los productos y servicios que ofrecemos o podamos llegar a ofrecer, y si estamos en capacidad de continuar ofreciéndote dichos productos o servicios. El análisis de tu perfil será realizado

previo a cada compra que realices con DIVIPAGO, y en cualquier otro momento mientras seas un cliente de DIVIPAGO o como parte de cualquier iniciativa de activación o reactivación de clientes o prospectos. El análisis de tu perfil incluye, sin limitarse, lo siguiente:

- a. La consulta a listas o bases de datos de tu información de contacto, datos financieros, información relacionada con tu situación laboral e ingresos salariales a operadores de información PILA, de seguridad social, y administradoras de fondos y cesantías, u otros proveedores de información.
  - b. La consulta y reporte a listas restrictivas para Colombia, listas de personas expuestas públicamente y a centrales de información para la prevención y mitigación del riesgo de lavado de activos, financiación de terrorismo, los riesgos financieros y de suplantación y fraude.
4. Gestionar, administrar y mantener actualizadas nuestras bases de datos de clientes y prospectos.
  5. Gestionar y comunicar estados de cuenta, información de pagos y cualquier otra información relacionada con los servicios y productos de DIVIPAGO que has adquirido.
  6. Registrar las transacciones que realizas a través de DIVIPAGO en los comercios aliados, tanto en sus puntos de venta como en sus plataformas online (comercio electrónico).
  7. Recuperar el monto de tus pagos adeudados a DIVIPAGO y realizar campañas de cobranza y recaudo de los mismos.
  8. Realizar investigaciones y análisis relacionados a los productos y servicios que ofrece DIVIPAGO o pueda llegar a ofrecer, incluyendo el envío de encuestas sobre productos y servicios actuales y futuros de DIVIPAGO para obtener tu retroalimentación y con ello enriquecer nuestra propuesta de valor.

## ¿Con quién compartiremos tus datos?

DIVIPAGO compartirá tus datos, dentro o fuera de Colombia, con:

1. Sus compañías controladoras, afiliadas o subsidiarias: para finalidades de resguardo centralizado de la información y para fines estadísticos y de registro histórico de clientes; para eventuales investigaciones de fraude o suplantación, actividades

criminales y para la realización de investigaciones y exámenes sobre nuestros productos y servicios (actuales o futuros);

2. Operadores de información y centrales de información: para solicitar información sobre tu historial crediticio e información de contacto, datos financieros e información relacionada con tu situación laboral; consultar y reportar tu información a listas restrictivas y listas de personas expuestas políticamente, para la prevención y mitigación de lavado de activos, financiación de terrorismo, riesgos financieros y de suplantación y fraude; y para compartir tus datos de contacto y otros datos que hayas entregado a DIVIPAGO, para fines de gestión de riesgo financiero y crediticio;
3. Autoridades, organismos o entidades gubernamentales: para el cumplimiento de obligaciones previstas en la legislación aplicable y/o en cumplimiento de requerimientos efectuados por las mismas;
4. Terceros no relacionados (prestadores de servicios en su calidad de encargados o también conocidos como procesadores de datos de DIVIPAGO), con la finalidad exclusiva de asistir a DIVIPAGO en la prestación de sus servicios; y
5. Terceros no relacionados (incluso entidades financieras vigiladas) y autoridades competentes, con la finalidad de investigar o prevenir eventuales casos de fraude, suplantación o posibles conductas delictivas.

## ¿Cuándo usaremos tus datos?

DIVIPAGO podrá recolectar y utilizar tus datos en cualquier momento, sea antes, durante o después de haber celebrado una relación contractual contigo, siempre que hayas consentido con dicha recolección. Esta finalidad podrá incluir, por ejemplo, la actualización de tus datos personales que puedan ser requeridos por otras normas en Colombia o para otorgarte productos por primera vez o incluso para revisar tu cupo actual. Recuerda que DIVIPAGO almacenará tus datos personales por el tiempo que sea necesario de acuerdo con la finalidad para la cual te fueron solicitados. En todo caso, se respetarán los tiempos especiales que sean regulados por las normas que nos resulten aplicables.

## ¿Cómo puedes ejercer tus derechos sobre tu información personal?

Puedes ejercer tus derechos en cualquier momento. Esto incluye tus derechos de acceso, actualización, rectificación, cancelación y supresión, así como solicitar prueba de la autorización otorgada, ser informado(a) respecto del uso que se le ha dado a tus datos y presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Sobre la supresión de tus datos, ten en cuenta que no será posible suprimirlos si hay una relación contractual vigente con DIVIPAGO que exija el tratamiento de los mismos. Si has solicitado la supresión de tus datos sin que haya una relación contractual vigente con DIVIPAGO, (i) DIVIPAGO podrá elegir si va a suprimir o anonimizar tus datos, de manera que no sea posible identificarte con base en dichos datos, y (ii) lo haremos siempre que no tengamos una obligación legal o contractual de mantener tus datos personales en nuestras bases de datos o en la medida en que esto nos resulte posible. En caso de que no los podamos eliminar por completo, por existir una obligación legal o contractual o para fines de defensa judicial (actual o futura), tomaremos las medidas necesarias para minimizar tu asociación con los datos personales y únicamente los procesaremos para fines estrictamente relacionados con el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales, y de defensa judicial. Todas las referencias a la supresión de datos se aplican también a los procesadores de datos contratados por DIVIPAGO que tengan acceso a tus datos personales.

Para ejercer tus derechos de acceso, actualización, rectificación, cancelación y supresión, envía una solicitud a nuestro Departamento de Datos Personales al correo electrónico: [ayuda@divipago.com](mailto:ayuda@divipago.com). El asunto de la solicitud debe ir señalada como "Ejercicio Derechos Habeas Data" y debe contener lo siguiente:

1. Tu nombre y domicilio o correo electrónico al que podremos comunicarte la respuesta a tu solicitud;
2. Los documentos que acrediten tu identidad o, en su caso, la representación legal de aquella persona que ejerza el derecho en tu nombre;
3. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos, y
4. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de tus datos personales.

DIVIPAGO te comunicará su decisión a tu consulta en un plazo máximo de diez (10) días hábiles una vez recibida tu consulta o en casos excepcionales haciendo uso del tiempo adicional que provee la ley de cinco (5) días hábiles, y cuando se trate de reclamos dentro de los quince (15) días hábiles a partir de la fecha en la que se reciba tu solicitud o en casos excepcionales haciendo uso del tiempo adicional que provee la ley de ocho (8) días hábiles. En caso de que el reclamo sea incompleto te comunicaremos dentro de los cinco (5) días



hábiles para que corrijas, aclares o subsanes tu solicitud. En este caso, tendrás dos (2) meses para subsanar tu solicitud o de lo contrario se entenderá que desististe de tu reclamo o consulta.

Al enviar tu solicitud a [ayuda@divipago.com](mailto:ayuda@divipago.com), autorizas a DIVIPAGO para dar respuesta por ese mismo medio, salvo que nos indiques otro medio de comunicación.

Es tu responsabilidad comunicar cualquier cambio en tus datos personales para que sea tomado en cuenta y mantener tus datos debidamente actualizados, con la finalidad de asegurar la calidad de los datos personales y garantizar que sean exactos.

## Uso de cookies

En el sitio web [www.divipago.com](http://www.divipago.com) usamos cookies funcionales. Las cookies utilizadas por DIVIPAGO nos permiten recopilar, analizar y conservar información electrónica relacionada con las visitas a nuestro sitio web y nuestra app. Las cookies que usamos permiten obtener esta información de forma automática en el momento mismo en que accedes a nuestro sitio web y a nuestros servicios electrónicos; sin embargo, éstas no permiten identificar individualmente a las personas que nos visitan. Si navegas en nuestro sitio web y/o envías información a través de la misma, nos otorgas tu consentimiento expreso para la instalación de nuestras cookies.

Para obtener información más detallada acerca de las cookies y la forma en que puedes deshabilitarlas en función de tu navegador y sistema operativo, te recomendamos que visites el sitio web [allaboutcookies.org](http://allaboutcookies.org), en el que explican paso a paso cómo deshabilitarlas. Toma en cuenta que, si desactivas las cookies o impides su instalación, es posible que no puedas usar de manera completa algunas funciones de nuestra página web.

## Modificaciones a esta política

En caso de que modifiquemos o actualicemos de manera sustancial esta Política te lo haremos saber por medio de tu correo electrónico o a través de nuestra página web. En todo momento, podrás solicitar la última versión de esta Política, es decir la vigente al momento de tu consulta, a nuestro Departamento de Datos Personales a través de la dirección electrónica [ayuda@divipago.com](mailto:ayuda@divipago.com). También podrás acceder a la última versión de esta Política a través de la página [www.divipago.com](http://www.divipago.com), sección Política de Tratamiento de Datos. Esta política fue actualizada el 11 de noviembre de 2021, fecha en la cual entró en vigencia.