

Política de protección de tratamiento de datos personales

PLACETOPAY

1. Tabla de contenido

1. Tabla de contenido	2
2. Información del documento	3
2.1 Control de versiones	3
3. Información del tratamiento de datos de acuerdo a la regulación	3
3.1 Presentación del responsable del tratamiento de datos	3
3.1.1 Identificación del responsable del tratamiento de datos	4
3.2 Marco legal para la protección de datos personales	4
3.2.1 Marco legal para la protección de datos personales en Colombia	4
3.3 Ámbito de aplicación	4
3.4 Definiciones	5
3.5 Principios rectores	6
3.6 Tratamiento de datos sensibles	7
3.6.1 Ámbito de aplicación para datos correspondientes a la Unión Europea bajo la normatividad GDPR	8
3.6.2 Información recolectada de usuarios a quienes aplica la GDPR	8
3.7 Derechos del titular de los datos personales	8
3.8 Autorización y consentimiento del titular	9
Finalidad del tratamiento	9
3.9 Procedimiento para la atención de consultas, reclamos, solicitud de rectificaciones, actualización y suspensión de datos personales.	12
3.10 Vigencia	13
3.11 Datos recolectados antes de la expedición del decreto 1377 de junio 23 de 2013	13
3.12 Retención de datos	14
5. Política de cookies	15
5.1 Uso de cookies propias en las aplicaciones de PlacetoPay	15
5.2 Uso de cookies de terceros	15
5.2.1 Nota aclaratoria para el uso de cookies de terceros.	16
5.3 Eliminación de cookies propias y de terceros	16

2. Información del documento

Nombre del documento	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS EVERTEC PLACETOPAY
Versión	1.7

2.1 Control de versiones

Versión	Fecha	Adiciones / Modificaciones	Preparado por
1.0	2017-10-14	Publicación plan de contingencia.	Seguridad de la información
1.1	2017-10-24	Verificaciones departamento jurídico	Departamento jurídico
1.2	2018-04-26	Revisión anual de políticas	Seguridad de la información
1.3	2018-05-24	Inclusión información de cumplimiento para la Unión Europea	Seguridad de la información
1.4	2018-10-25	Actualización en ámbito de aplicación	Seguridad de la información
1.5	2019-07-31	Política de Cookies	Seguridad de la Información
1.6	2020-03-06	Actualización de datos de contacto de oficial de cumplimiento	Oficial de cumplimiento
1.7	2021-04-27	Actualización de la finalidad	Oficial de cumplimiento

3. Información del tratamiento de datos de acuerdo con la regulación

3.1 Presentación del responsable del tratamiento de datos

EVERTEC PLACETOPAY S.A.S. en adelante “PLACETOPAY”, una subsidiaria de Evertec, provee la pasarela de pagos y servicios de PlacetoPay, mediante la aplicación de estrictas normas de control y seguridad en nuestro servicio, manteniendo prácticas seguras en todos los procesos para minimizar el riesgo de ser utilizados por individuos u organizaciones que quieran cometer actos ilícitos.

Mediante la implementación de estándares internacionales de seguridad, basados en los requisitos de la norma PCI - DSS y el cumplimiento de los objetivos de seguridad garantizamos la transparencia

y legalidad de nuestras operaciones y por ende mayor satisfacción y mejor imagen de nuestra compañía.

Adicionalmente para nuevos procesos en la plataforma transaccional hay proyectos que utilizan la emisión de certificados digitales que sirven como firmas digitales a personas naturales y como elementos de autenticación en nuestras plataformas.

3.1.1 Identificación del responsable del tratamiento de datos

Razón Social: EVERTEC PLACETOPAY S.A.S.

Nit: 900299228-0

Dirección: Carrera 65 # 45- 20 Oficina 430 - Medellín, CO

Correo electrónico: protecciondedatos@evertecinc.com

Cargo: Oficial de cumplimiento

Teléfonos: +57 (4) 4442310

3.2 Marco legal para la protección de datos personales

3.2.1 Marco legal para la protección de datos personales en Colombia

PLACETOPAY se compromete a hacer un uso adecuado de los datos personales de los usuarios, clientes, prospectos y proveedores; de acuerdo a las normas definidas por la industria y la legislación colombiana según lo dispuesto en:

- Constitución política de Colombia, Artículo 15.
- Ley 1581 de 2012.
- Decreto reglamentario 1377 de 2013.
- Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional.

3.2.2 Marco legal para el cumplimiento de protección de datos bajo la regulación de la Unión Europea:

- Reglamento General de Protección de Datos (GDPR)

3.3 Ámbito de aplicación

La presente política será aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos de PLACETOPAY INGENIERÍA SIN FRONTERAS S. A. S. cuyo titular sea una persona natural o jurídica.

El régimen de protección de datos personales que se establece en la presente política no será de aplicación:

a) A las bases de datos o archivos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico.

Cuando estas bases de datos o archivos vayan a ser suministrados a terceros se deberá, de manera previa, informar al Titular y solicitar su autorización. En este caso los responsables y Encargados de las bases de datos y archivos quedarán sujetos a las disposiciones contenidas en la presente ley;

- b) A las bases de datos y archivos que tengan por finalidad la seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo;
- c) A las Bases de datos que tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia;
- d) A las bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales;
- e) A las bases de datos y archivos regulados por la Ley 1266 de 2008;
- f) A las bases de datos y archivos regulados por la Ley 79 de 1993.

Parágrafo. Los principios sobre protección de datos serán aplicables a todas las bases de datos, incluidas las exceptuadas en el presente artículo, con los límites dispuestos en la presente ley y sin reñir con los datos que tienen características de estar amparados por la reserva legal. En el evento que la normatividad especial que regule las bases de datos exceptuadas prevea principios que tengan en consideración la naturaleza especial de datos, los mismos aplicarán de manera concurrente a los previstos en la presente ley.

3.4 Definiciones

En PLACETOPAY se entiende por:

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- b) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- c) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- d) **GDPR (Reglamento General de Protección de Datos - RGPD)** Marco legal de protección de datos de la Unión Europea, con el objetivo de devolver el control de la información a sus usuarios dentro y fuera de la Unión Europea.
- e) **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.
- f) **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.
- g) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- h) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- i) **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, 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.
- j) **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 o su profesión u 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 o boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no se encuentren sometidas a reserva.

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

l) Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable 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.

m) Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos 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.

n) Usuario: Cualquier persona que utilice los servicios de PLACETOPAY para realizar pagos, consultas o peticiones.

p) Cookies: Son pequeños archivos de texto, a menudo encriptados, que se ubican en los directorios del navegador. Los desarrolladores de páginas web los utilizan para permitir a sus usuarios navegar con más facilidad y desarrollar ciertas funciones. Debido a su papel central a la hora de aumentar e incluso permitir ciertos procesos de los distintos sitios web, desactivar las cookies puede hacer que los usuarios no utilicen ciertas páginas web.

3.5 Principios rectores

A fin de garantizar el tratamiento de datos personales en PLACETOPAY se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios, a la luz de los cuales se deberá realizar el tratamiento, transferencia y transmisión de datos personales:

a) Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos: El tratamiento de datos es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que la desarrollen;

b) Principio de finalidad: El tratamiento de datos en PLACETOPAY estará limitado a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos de acuerdo con la constitución y la ley, lo cual será informado al titular de los mismos;

c) Principio de libertad: El tratamiento será ejercido únicamente con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular de los datos. Los datos personales no serán obtenidos o divulgados sin previa autorización del titular de estos, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

d) Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a tratamiento de datos será veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. En PLACETOPAY no se practicará tratamiento de datos personales en forma parcial, incompleta, fraccionada o que induzca a error;

e) Principio de transparencia: En el tratamiento de datos personales PLACETOPAY garantiza el derecho del titular de los datos personales 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 concierne;

f) Principio de acceso y circulación restringida: PLACETOPAY sujeta el tratamiento de datos a los límites derivados de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones establecidas en la ley y en la constitución. En este sentido, el tratamiento de datos personales sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley;

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 conforme a la ley;

g) Principio de seguridad: La información sujeta a tratamiento de datos personales por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento a que se refiere la ley, 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;

h) Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento de datos personales, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.

3.6 Tratamiento de datos sensibles

En PLACETOPAY se prohíbe el tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

a) El titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización;

b) El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos los representantes legales deberán otorgar su autorización;

c) El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular;

d) El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial, bajo este criterio se tratarán los datos de los usuarios que realicen los pagos y/o autenticaciones utilizando los servicios de PLACETOPAY con el fin de dar respuesta a requerimientos legales en investigaciones de tipo judicial o de tipo administrativo para dar cumplimiento a los contratos o convenios de afiliación de los sistemas de tarjetas de crédito suscritos entre los comercios y las entidades que representan cada una de las franquicias que procesa PLACETOPAY;

e) El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

3.6.1 Ámbito de aplicación para datos correspondientes a la Unión Europea bajo la normatividad GDPR

Para los casos en los cuales PLACETOPAY reciba información de personas naturales en donde aplique la regulación de la Unión Europea, ésta información sólo será utilizada con el propósito de procesar adecuadamente las transacciones, las validaciones de seguridad transaccional para evitar fraudes a los tarjetahabientes, y para todos las excepciones estipuladas en la GDPR; es decir PLACETOPAY en el flujo transaccional sólo compartirá la información del titular con: Las redes financieras para el procesamiento de la transacción, organismos reguladores de acuerdo a solicitudes de ley, y los respectivos comercios proveedor del producto y/o servicio adquirido para la resolución de la compra con la entrega del producto.

3.6.2 Información recolectada de usuarios a quienes aplica la GDPR

Los datos recolectados por PLACETOPAY para el procesamiento de una transacción y el cumplimiento de las obligaciones legales derivadas de la misma a quienes aplica la GDPR son:

- Nombre completo de la persona que realiza la transacción.
- Documento de identificación del comprador y/o pagador.
- Información financiera del tarjetahabiente: PAN, CVV (nunca se almacena), fecha de expiración de la tarjeta.
- Dirección ip desde donde se realiza la transacción, información que será utilizada únicamente como política de control para validar que una transacción pueda ser realizada para un comercio específico.
- Correo electrónico que se utilizará para enviar el comprobante de pago de la transacción realizada.
- Números de teléfonos fijos o móviles.

En la misma forma como se expresó en el numeral anterior, estos datos son necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial, bajo este criterio se tratarán los datos de los usuarios que realicen los pagos utilizando los servicios de PLACETOPAY con el fin de dar respuesta a requerimientos legales en investigaciones de tipo judicial o de tipo administrativo para dar cumplimiento a los contratos o convenios de afiliación de los sistemas de tarjetas de crédito suscritos entre los comercios y las entidades que representan cada una de las franquicias que procesa PLACETOPAY.

3.7 Derechos del titular de los datos personales

En PLACETOPAY siempre que no interfieran con las excepciones previstas anteriormente el titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;

- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúa como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013;
- c) Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que se 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 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la constitución;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

3.8 Autorización y consentimiento del titular

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento, PLACETOPAY requerirá la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

Finalidad del tratamiento

PLACETOPAY utilizará los datos personales con los siguientes fines según su tipo de vínculo:

1. **Usuarios:** La información recibida por parte de los usuarios directamente o a través de cualquier tercero para el procesamiento de transacciones y/o autenticaciones, así como el comportamiento de estos será utilizada con las siguientes finalidades:
 - a. Procesamiento de transacciones remitiendo la información a los procesadores de pago y/o entidades financieras legítimamente constituidos conforme a la ley aplicable.
 - b. Análisis de seguridad de las transacciones, directamente o a través de terceros especializados en calidad de encargados. En ningún caso dichos terceros podrán hacer uso de la información con fines diferentes al acá mencionado.
 - c. Análisis de seguridad para autenticar usuarios, directamente o a través de terceros especializados en calidad de encargados. En ningún caso dichos terceros podrán hacer uso de la información con fines diferentes al acá mencionado.
 - d. Actualización de datos con fines de seguridad y regulación LAFT
 - e. Autenticación de usuarios para gestionar solicitudes de protección de datos personales.
 - f. Análisis estadístico para identificar comportamientos globales que permitan identificar tendencias de consumo, pagos o comportamiento de los usuarios.
 - g. Para dar respuesta de carácter administrativa, Judicial o cualquier otro requerimiento que estemos obligados a cumplir.

2. Proveedores: La información recibida por parte de los proveedores de PLACETOPAY y Evertec será utilizada con las siguientes finalidades:
 - a. Para garantizar la relación comercial entablada con PLACETOPAY y Evertec.
 - b. Para efectos de cumplimiento y facturación.
 - c. Actualización de información relevante referente a los procedimientos administrativos de PLACETOPAY.

3. Clientes potenciales: La información recibida por parte de los clientes potenciales de PLACETOPAY y Evertec será utilizada con las siguientes finalidades:
 - a. Formulario de contáctenos y canales de comunicación: Información para gestionar la presentación de nuestros servicios a quien haya diligenciado los datos previamente.
 - b. Actualización de base de datos general en la que se puede compartir información con fines educativos sobre procesos digitales.

4. Clientes actuales: La información recibida por parte de los clientes de PLACETOPAY y Evertec será utilizada con las siguientes finalidades:
 - a. Actualización de información relevante referente al servicio de PLACETOPAY.
 - b. Envío de información de interés general para desarrollar el ejercicio de comercio electrónico o transacciones digitales.
 - c. Notificarte en caso de alguna interrupción en los servicios o productos;
 - d. Solicitarte información sobre cómo mejorar o desarrollar servicios o productos, y otras maneras efectivas de comunicarnos contigo;
 - e. Proporcionarte servicio de asistencia y soluciones de problemas o para comunicarte o enviarte notificaciones relacionadas específicamente con los servicios o productos que te ofrecemos.

5. Suscritos a contenidos de interés
 - a. Alertas de fallas en los servicios StatusPage para recibir información sobre el estado de las conexiones y servicios de PLACETOPAY. En caso de que no deseen seguir recibiendo estas notificaciones podrán darse de baja en el link al final del correo que dice desuscribirse o Unsubscribe. Adicionalmente, pueden darse de baja, solicitándolo al correo servicioposventa@placetopay.com.
 - b. Información de carácter comercial y servicios de PLACETOPAY. En caso de que no deseen seguir recibiendo estas notificaciones podrán darse de baja en el link al final del correo que dice desuscribirse o Unsubscribe.
 - c. Redes sociales. Posicionamiento de la marca Evertec y sus productos. En caso de que no deseen seguir recibiendo estas notificaciones podrán darse de baja, dejando de seguir la cuenta de la red social que desee deshabilitar.

- d. Boletines informativos. Información general de tendencias y productos que pueden ser de interés para las audiencias. En caso de que no deseen seguir recibiendo estas notificaciones podrán darse de baja en el link al final del correo que dice desuscribirse o Unsubscribe.
 - e. Invitaciones a eventos virtuales o presenciales. Eventos liderados por Evertec y que pretenden ofrecer contenido de valor para los usuarios. En caso de que no deseen seguir recibiendo estas notificaciones podrán darse de baja en el link al final del correo que dice desuscribirse o Unsubscribe.
6. Colaboradores: La información recibida por parte de los colaboradores de PLACETOPAY y Evertec será utilizada con las siguientes finalidades:
- a. Compartir información corporativa relevante para el desempeño de las funciones.
 - b. Mantener informado al público interno sobre procesos, avances, desempeño, eventos e información interna.
 - c. Para garantizar la relación entre los colaboradores y PLACETOPAY.
 - d. Dar cumplimiento a los procesos de recursos humanos establecidos por PLACETOPAY y Evertec.

Casos en que no es necesaria la autorización. La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; bajo este criterio se tratarán los datos de los usuarios que realicen los pagos utilizando los servicios de PLACETOPAY con el fin de dar respuesta a requerimientos legales en investigaciones de tipo judicial o de tipo administrativo para dar cumplimiento a los contratos o convenios de afiliación de los sistemas de tarjetas de crédito suscritos entre los comercios y las entidades que representan cada una de las franquicias que procesa PLACETOPAY.

b) Datos de naturaleza pública.

c) Casos de urgencia médica o sanitaria.

d) Tratamiento de información autorizada por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.

e) Datos relacionados con el registro civil de las personas.

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la ley.

Suministro de la información. La información podrá ser solicitada por el titular por los siguientes canales:

Atención telefónica: +57 (4) 4442310

Atención vía email: protecciondedatos@evertecinc.com

Dirección de oficinas: Carrera 65 # 45-20 ofic. 430 Medellín - CO
PLACETOPAY.

NIT 900299228-0

Encargado: Oficial de cumplimiento

Personas a quienes se les puede suministrar la información. La información que reúna las condiciones establecidas en la presente ley podrá suministrarse a las siguientes personas:

- a) A los titulares, sus causahabientes o sus representantes legal luego de la debida autenticación;
- b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- c) A los terceros autorizados por el titular o por la ley.

3.9 Procedimiento para la atención de consultas, reclamos, solicitud de rectificaciones, actualización y suspensión de datos personales.

Consultas. Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos. PLACETOPAY suministrará a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

Las consultas se formularán por los canales habilitados anteriormente en **Suministro de la información**. Para dar respuesta PLACETOPAY podrá realizar actividades de verificación de identidad como preguntas de seguridad, validación de CONFRONTA en centrales de riesgo o similares, con el fin de proteger la información de los titulares evitando así riesgos de fuga de información por ingeniería social u otras modalidades de obtención ilegal de información.

La consulta será atendida en un máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, PLACETOPAY informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Reclamos. El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley 1581 de 2012 y en el decreto 1377 de 2013 y demás normas que lo modifiquen o adicionen, podrán presentar un reclamo ante PLACETOPAY el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a PLACETOPAY con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) 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.

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

El término máximo para atender 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 el reclamo dentro de dicho término, PLACETOPAY. informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Requisito de procedibilidad. El titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento.

3.10 Vigencia

La presente política rige a partir del 27 de junio de 2013 y deja sin efectos cualquier otra política de tratamiento de datos que haya sido acogida por PLACETOPAY en el pasado.

3.11 Datos recolectados antes de la expedición del decreto 1377 de junio 23 de 2013

En cumplimiento de lo consagrado en el Artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, por medio del cual se reglamenta la Ley Estatutaria 1581 de 2012, PLACETOPAY se compromete a acoger a las disposiciones legales y a salvaguardar con celo los derechos de los usuarios respecto a la protección de la información consignada en la pasarela de pagos PlacetoPay.

En virtud de lo anterior, PLACETOPAY amparado en el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013 dio aviso a los usuarios que han utilizado y utilizan la pasarela de pagos PlacetoPay, de la protección, tratamiento de datos y la manera en la cual se continuará con la política de tratamiento de datos personales para lo cual expuso:

“Artículo 10. Datos recolectados antes de la expedición del presente decreto.

Para los datos recolectados antes de la expedición del presente decreto, se tendrá en cuenta lo siguiente:

1. Los responsables deberán solicitar la autorización de los titulares para continuar con el tratamiento de sus datos personales del modo previsto en el artículo 7 anterior, a través de mecanismos eficientes de comunicación, así como poner en conocimiento de estos sus políticas de tratamiento de la información y el modo de ejercer sus derechos.
2. Para efectos de lo dispuesto en el numeral 1, se considerarán como mecanismos eficientes de comunicación aquellos que el responsable o encargado usan en el curso ordinario de su interacción con los titulares registrados en sus bases de datos.
3. Si los mecanismos citados en el numeral 1 imponen al responsable una carga desproporcionada o es imposible solicitar a cada titular el consentimiento para el tratamiento de sus datos personales y

poner en su conocimiento las políticas de tratamiento de la información y el modo de ejercer sus derechos, el responsable podrá implementar mecanismos alternos para los efectos dispuestos en el numeral uno (1), tales como diarios de amplia circulación nacional, diarios locales o revistas, página de Internet del responsable, carteles informativos, entre otros, e informar al respecto a la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de los cinco (5) días siguientes a su implementación.

4. Si en el término de treinta (30) días hábiles contados a partir de la implementación de cualquiera de los mecanismos de comunicación descritos en los numerales 1, 2 y 3, el titular no ha contactado al responsable o encargado para solicitar la supresión de sus datos personales en los términos del presente decreto, el responsable y encargado podrán continuar realizando el tratamiento de los datos contenidos en sus bases de datos para la finalidad o finalidades indicadas en la política de tratamiento de la información, puesta en conocimiento de los titulares mediante tales mecanismos, sin perjuicio de la facultad que tiene el titular de ejercer en cualquier momento su derecho y pedir la eliminación del dato.

5. En todo caso el responsable y el encargado deben cumplir con todas las disposiciones aplicables de la ley 1581 de 2012 y el presente decreto. Así mismo, será necesario que la finalidad o finalidades del tratamiento vigentes sean iguales, análogas o compatibles con aquella o aquellas para las cuales se recabaron los datos personales inicialmente.

En todo caso, EVERTEC PLACETOPAYS. A. S. estará sujeto a las leyes de la industria y a sus cambios, manteniendo a los usuarios informados sobre la protección de los datos.

3.12 Retención de datos

Los datos recolectados por PLACETOPAY se almacenarán únicamente por el tiempo que sea razonable y necesario de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a las regulaciones para el procesamiento de transacciones y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, y jurídicos.

4. Protección de la información y transferencia de información a países terceros

PLACETOPAY con el fin de dar cumplimiento a los más altos estándares de seguridad de la información con respecto a la norma internacional PCI DSS procesa, transmite y almacena los datos de los usuarios en datacenters nivel 1, con los cuales tiene acuerdos de confidencialidad y restricciones de tipo legal y técnica para evitar el uso indebido de la información. Respecto a los usuarios, la información estará alojada en los datacenters en los Estados Unidos de América para dar cumplimiento a la norma internacional PCI ya que en Colombia a la fecha de publicación de esta política no existen datacenters certificados en PCI DSS. Adicionalmente los datacenters contratados por PLACETOPAY han actualizado

sus políticas de protección y tratamiento de datos con el fin de dar cumplimiento a las regulaciones de la unión europea bajo el marco legal GDPR.

Prohibición: Se prohíbe la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que la presente ley exige a sus destinatarios.

Esta prohibición no regirá cuando se trate de:

- a) Información respecto de la cual el titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia;
- b) Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el tratamiento del titular por razones de salud o higiene pública;
- c) Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable;
- d) Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad;
- e) Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el titular y el responsable del tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del titular;
- f) Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

5. Política de cookies

5.1 Uso de cookies propias en las aplicaciones de PlacetoPay

- Las aplicaciones de PlacetoPay utilizan cookies de sesión para garantizar que son humanos quienes ingresan a éstas y no aplicaciones automatizadas con el fin de prevenir posibles ataques de fuerza bruta en el logín de las aplicaciones.
- Se utilizarán cookies de sesión para la generación del contenido personalizado a los usuarios autenticados cumpliendo con la segregación y las políticas de sesión estipuladas en la norma PCI DSS v 3.2.1.
- Las cookies propias de PlacetoPay no recolectan información personal de los usuarios sin su respectivo consentimiento.

5.2 Uso de cookies de terceros

Google Analytics: Almacena cookies para poder elaborar estadísticas sobre el tráfico y volumen de visitas de esta web. Al utilizar este sitio web está consintiendo el tratamiento de información acerca de usted por Google. Por tanto, el ejercicio de cualquier derecho en este sentido deberá hacerlo comunicando directamente con Google.

Facebook: Información de likes, sesión.

5.2.1 Nota aclaratoria para el uso de cookies de terceros.

Placetopay no se hace responsable del contenido, ni veracidad de las políticas de privacidad asociadas a las cookies de terceros, se anexan los enlaces a continuación.

- [Política de cookies Google](#) e información técnica de cookies en [Google Analytics](#)
- [Política de cookies en Facebook](#).

5.3 Eliminación de cookies propias y de terceros

Los usuarios que ingresen a alguna plataforma de PlacetoPay puede eliminar la información de las cookies en su respectivo dispositivo en cualquier momento si así lo desean utilizando las guías propias de cada navegador; se comparte enlace de algunos de ellos:

- [Google Chrome](#).
- [Microsoft Edge](#).
- [Microsoft Internet Explorer](#).
- [Mozilla Firefox](#).
- [Safari](#).