



## Aviso de Privacidad IGS

Integral Group Solution

Página 1 de 3

### AVISO DE PRIVACIDAD

IGS con domicilio en Avenida Paseo de la Reforma 250 Piso 10 Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, CP: 06600 Ciudad de México, recuerda la vigencia de la Ley de Protección de datos Personales en posesión de los particulares que IGS cumple y aplica, y que, en función de la misma, IGS se reserva el derecho a la utilización de los datos obtenidos por sí y/o por intermedio de terceros con fines comerciales, hasta tanto el interesado revoque o limite la autorización conferida en los términos del artículo 8 y concordantes de la referida Ley, pudiendo a tales efectos dirigir un correo electrónico a la casilla [protecciondedatospersonales@igroupsolution.com](mailto:protecciondedatospersonales@igroupsolution.com) A dicha casilla, podrá dirigir sus solicitudes de rectificación, modificación, no divulgación y ejercer cuantos derechos la normativa le asiste.

De conformidad con lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales En Posesión de los particulares, **IGS ASISTENCIA S.A DE C.V.** pone a su disposición el siguiente aviso de privacidad.

**IGS ASISTENCIA S.A. DE C.V.**, es responsable del uso de protección de sus datos personales, en este sentido y atendiendo a las obligaciones legales establecidas en la Ley Federal de protección de Datos Personales en Posesión de los particulares, a través de este instrumento se informa a los titulares de los datos, la información que de ellos se recaba y los fines que se le darán a dicha información

Además de lo anterior, informamos a usted que **IGS ASISTENCIA S.A. DE C.V.**, tiene su domicilio ubicado en:

Av. Paseo de la Reforma No 250, Torre Niza, Piso 10, Colonia Juárez, C.P 06600, Ciudad de México, México.

Los datos personales que recabamos de usted serán utilizados para las siguientes finalidades, las cuales son necesarias para concretar nuestra relación con usted, así como atender los servicios y/o pedidos que solicite:

#### **Clientes, Proponentes, Solicitantes, Asegurados, Beneficiarios, Proveedores de Recursos:**

- Se utilizarán para todos los fines relacionados con el cumplimiento de nuestras obligaciones de conformidad con lo establecido en la Ley sobre el Contrato de Asistencia.
- Para evaluar su solicitud de Asistencia y selección de riesgo, suscripción, emisión del contrato de Asistencia, tramitación, investigación, verificación, validación y confirmación de los datos para la cotización y ofrecimiento de programas de Asistencias previamente solicitados; cobro, administración, mantenimiento o renovación de las Asistencias.
- Asesoría durante la relación de las Asistencias, dictaminar, tramitar los siniestros, las solicitudes de reembolso, prevención de fraude y operaciones ilícitas, para información estadística, evaluar la calidad en el servicio.

- Remisión de dichos datos a otras Instituciones de Asistencias o encargados, con el fin de que estén en posibilidad de evaluar el riesgo de cualquier propuesta de Asistencias o bien calificar la procedencia del beneficio solicitado en caso de siniestro, o cualquier derecho sobre el servicio contratado.
- Compartir la información con los Agentes de las Asistencias de acuerdo con las necesidades derivadas del cumplimiento del contrato (aquellos que no requieran una solicitud expresa en donde se entienda que es una transferencia de datos).

**Proveedores o prestadores de bienes y/o servicios, e intermediarios: Los datos personales que recopilamos de nuestros proveedores, prestadores de servicios e intermediarios como lo son los agentes de seguro, brokers y despachos, los destinamos a los siguientes propósitos:**

- Identificación y verificación.
- Contacto.
- Facturación de pagos por prestaciones de servicios.
- En su caso, para todos los fines vinculados con la relación jurídica/contractual celebrada o por celebrar.
- Realización de pagos, sea a través de títulos de crédito o vía transferencia electrónica.
- Clasificación de los datos en la contabilidad de la empresa en los rubros de cuentas por pagar y cuentas por cobrar.
- En la elaboración de expedientes administrativos de control interno.

Para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente aviso de privacidad, utilizaremos los siguientes datos personales:

Datos de identificación, laborales, académicos, patrimoniales, financieros, y en su caso, migratorios y sensibles, los cuales se obtienen a partir de los documentos requisitados por usted. Asimismo, los datos personales que utilizamos para comercializar nuestros productos y elaborar los perfiles de clientes son los siguientes: Identificación del cliente, demográficos, historial de consumos y tipo de producto o servicio de contratado con la empresa.

¿Cómo manejamos las Cookies y/o Web Beacons? Le informamos que **IGS ASISTENCIA S.A DE C.V.** en los productos y servicios que ofrece a través de Internet se utilizan mecanismos como son: Cookies, Web Beacons y otras tecnologías a través de las cuales se recaban datos de manera automática y simultánea, como la dirección IP de origen, navegador utilizado, sistema operativo, momento en que se accedió a la página, siendo posible monitorear su comportamiento como usuario de los servicios de Internet. Para lo anterior la Institución les informa a los titulares que, en todo momento, pueden deshabilitar el uso de estos mecanismos, de acuerdo con las instrucciones que cada empresa propietaria de los browsers (navegador o visor de internet) tiene implementado para activar y desactivar las citadas Cookies y Web Beacons.



## Aviso de Privacidad IGS

Integral Group Solution

Página 3 de 3

Por otra parte, informamos a usted que, sus datos personales no serán compartidos con ninguna autoridad, empresa, organización, persona distinta a nosotros y serán utilizados para los fines señalados.

Usted tiene en todo momento el derecho a conocer que datos personales tenemos de usted para que los utilizamos y las condiciones de uso que les damos, (Acceso). Asimismo, es su derecho solicitar la corrección de su información personal en caso de que este desactualizada, sea inexacta o este incompleta (Rectificación); de igual manera, tiene derecho a que su información se elimine de nuestros registros o bases de datos cuando considere que la misma no este siendo utilizada adecuadamente (Cancelación); así como también oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (Oposición). Estos derechos se conocen como derechos ARCO.

Para Ejercer de cualquier derecho ARCO, se deberá presentar a solicitud respectiva a través de formatos que estarán a su disposición en:

[protecciondedatospersonales@igroupsolution.com](mailto:protecciondedatospersonales@igroupsolution.com)

Cabe revocar, que en cualquier momento usted puede revocar su consentimiento para el uso de sus datos personales. Del mismo modo que, en su caso, nos haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales.

Asimismo, usted deberá considerar que, para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicará que no podamos seguir prestando el servicio que nos solicitó, o a la conclusión de su relación con nosotros.

Para revocar el consentimiento que usted nos otorga en este acto o para limitar su divulgación, se deberá presentar la solicitud respectiva a través de los formatos que estarán a su disposición en:

[protecciondedatospersonales@igroupsolution.com](mailto:protecciondedatospersonales@igroupsolution.com)

Del mismo modo, podrá solicitar la información para conocer el procedimiento y requisitos para la revocación del consentimiento, así como limitar el uso y divulgación de su información personal.

En cualquier caso, la respuesta a las peticiones se dará a conocer en un plazo de 48 horas.

Ultima Actualización

02/04/18

Las presentes políticas de seguridad de uso del Portal de **SERVICIOS INTEGRAL GROUP SOLUTION SPA**, Rol Único Tributario N° 76.101.906-6, [www.igroupsolution.com](http://www.igroupsolution.com) (Portal) y sus aplicaciones para dispositivos móviles (Aplicaciones), contiene los términos y políticas que regulan el uso del Portal y Aplicaciones (Políticas Generales) y proporciona a sus visitantes diversa información sobre sus productos y/o servicios.

El acceso a y/o uso de los Servicios que IGS Chile pone a disposición de todo aquel que utiliza el Portal (Usuario) está sujeto a las presentes Condiciones Generales desde el momento del ingreso del Usuario al Portal y Aplicaciones.

Las Presentes Condiciones de uso del Portal de IGS CHILE contiene los términos, condiciones, y políticas que regulan el uso del portal (Políticas Generales). Asimismo proporciona a sus visitantes diversa información, contenido, productos y/o servicios (Servicios).

El uso del Portal está condicionado a que el Usuario lo utilice de acuerdo a la legislación vigente, a estas Políticas Generales y a los Contratos Particulares que el Usuario haya suscrito o suscriba con IGS Chile; y para acceder a ellos deberá emplear los procedimientos establecidos o, en su defecto, los que generalmente se emplean en Internet, pero, en caso alguno, podrá poner en riesgo el Portal, los Servicios y/o contenido del mismo.

Asimismo, IGS CHILE podrá efectuar mantenciones a los sistemas que importen una suspensión temporal de estos mismos servicios, lo que será informado por el IGS CHILE al Cliente por los medios que habitualmente emplea para estos efectos, tales como notificación por correo electrónico, SMS, cartas, notificaciones electrónicas u otros autorizados en los Contratos Particulares que el Usuario haya suscrito o suscriba con IGS CHILE.

El Usuario deberá utilizar los procedimientos y/o medios de seguridad, identificación e integridad que IGS CHILE ha implementado o ponga en uso en el futuro, y que pudieren estar asociados a los elementos requeridos para su utilización.

Es de cargo del Usuario obtener el acceso a Internet y/o World Wide Web (Red), así como obtener e implementar los equipos (entiéndase "hardware"), programas (entiéndase "software"), modems u otros elementos y/o instrumentos que le permitan el acceso a la Red; de tal manera, que el Usuario debe proveerse de todo lo necesario para el adecuado uso del Portal.

IGS CHILE provee al Usuario diversos Servicios y el Usuario acepta que IGS CHILE no presta asesoría en materia legal, tributario, contable, ni en general, señala acciones a seguir, de tal manera que el Usuario es libre de actuar y lo hace bajo su propia responsabilidad.

El Usuario entiende que IGS CHILE podrá ofrecer a través de su Portal o Plataformas nuevos servicios y/o productos, los que deberán ser aceptados expresamente por el cliente en cada oportunidad.

El Usuario entiende y acepta que alguno o algunos de los Servicios presentados en o a través del Portal y Aplicaciones son desarrollados y/o entregados por terceros.

La mayoría de los Servicios que son otorgados por o a través del Portal y Aplicaciones son de carácter oneroso y se accede a ellos a través de una clave secreta que ha sido proporcionada al Usuario de acuerdo a lo señalado en el correspondiente Contrato Particular.

El Usuario deberá notificar a IGS CHILE cuando crea que su identificación, firma electrónica, cuenta y/o clave secreta ha sido utilizada por un tercero, y IGS CHILE frente a esta notificación entregará al Usuario un número o código de recepción del aviso y la fecha y hora de su recepción, además de bloquear inmediatamente las mismas.

Es de exclusiva responsabilidad del Usuario el ingreso de las instrucciones al Sistema y el uso y manejo de la clave secreta, debiendo manejarla con la debida confidencialidad; dicha clave será considerada como firma electrónica para los efectos de realizar las operaciones en el Portal.

IGS cobrará por los Servicios que están incorporados actualmente o que se incorporen con posterioridad al Portal y sus Aplicaciones, al Usuario conforme a lo acordado y aceptado por el Cliente en los respectivos contratos o términos y a la normativa actual o la que se publique en el futuro

La información obtenida por o a través del Portal y/o cualesquiera de los Servicios que por este medio se ofrece u otorga es para el uso personal del Usuario, obligándose éste a mantener la debida confidencialidad; le queda prohibida al Usuario la cesión, reproducción, recirculación, retransmisión, comercialización y/o distribución, en todo o parte, y cualquier forma de los contenidos del Portal. Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario podrá compartir las ofertas efectuadas al público en general que IGS CHILE informa en el Portal.

IGS CHILE declara que ha tomado las medidas necesarias en sus instalaciones y sistemas que garantizan la confidencialidad de los datos ingresados por el Usuario al Portal. El Usuario se obliga a proporcionar información auténtica, cierta, verdadera, fidedigna, completa y actualizada cuando así sea requerido en o a través del Portal.

3 FIXES CHILE tratará los datos de carácter personal, que sean ingresados por el Usuario o aquellos que obran en poder de IGS CHILE por cualquier causa, con la debida confidencialidad y de acuerdo a las normas vigentes.

Para los efectos de la ley 19.628 Sobre Protección de Datos de Carácter personal el Cliente autoriza a IGS CHILE a divulgar a las autoridades competentes o compartir exclusivamente con terceros con quienes suscriba alianzas o acuerdos comerciales, ciertos datos personales como el número de Rut, domicilio, actividad, correo electrónico, actividad o información relacionada a productos contratados con IGS que no se encuentren sujetos a secreto, cuando ello se realice con el propósito de facilitar el desarrollo, materialización y/o implementación de acciones comerciales, sean de carácter general o personal, cuando ello fuere necesario o conveniente a fin de agregar nuevos atributos o beneficios a sus clientes o mejorar la calidad de prestación de servicios y/o productos de IGS CHILE.

El Usuario declara conocer y aceptar que parte de la información contenida en o presentada a través de este Portal y las Aplicaciones está amparada por la reserva y secreto bancario, de tal manera, que ésta es entregada a solicitud de Usuario y bajo su propia responsabilidad, bastando como prueba de ello los antecedentes informáticos correspondientes.

La legislación aplicable será la de la República de Chile.

La ilegalidad, invalidación y/o nulidad de alguna o algunas de las cláusulas contenidas en estas Políticas Generales no invalidará o anulará las demás.

**INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A. (IGS)**, con domicilio en Scalabrini Ortiz Nro 3333 2do. Piso, CABA, es el responsable de la presente web. Informamos a quienes accedan que no se recaban datos personales para crear o enriquecer bases de datos. IGS es una sociedad registrada en la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales, y cuenta con el certificado anual actualizado que dispone la **Ley 25326**.

Con el fin de brindar un servicio de excelencia, IGS recaba cierta información, que se detalla a continuación:

- Datos del dispositivo: en ciertos casos, se recaban datos sobre el dispositivo utilizado por el usuario como ser, datos del equipo con el que accede, sistema operativo, red de acceso, localización a través del sistema GPS del dispositivo, red wifi utilizada, antenas de telefonía móvil, etc.
- Es posible que en el dispositivo se almacenen cookies para facilitar y agilizar futuros accesos a nuestra web, como así también identificadores anónimos.
- De manera anónima, recolectamos información estadística para la evaluación y mejora del servicio a través de un servicio prestado por Google Analytics u otros similares. El usuario podrá conocer los Términos de Uso de los mismos, escribiéndonos a **contáctenos@igroupsolution.com**.
- Datos personales: Conforme a lo dispuesto por la Ley 25326 (Protección de datos personales) el usuario podrá acceder en forma gratuita cada seis meses a la base de datos utilizada por IGS para la recolección.
- Uso de datos: los datos recolectados podrán ser usados para: optimizar los servicios brindados, proporcionar un valor agregado mediante otros servicios potenciales (envío de SMS, WhatsApp) siempre que sean solicitados por el usuario, personalizar el contenido visto por el usuario, obtener métricas de uso y niveles de servicio, mejorar la seguridad del canal.

**ALCANCE DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS**

Esta política de tratamiento de datos personales es aplicable a toda la información personal registrada en las bases de datos de la Compañía Integral Group Solution S.A.S. (en adelante IGS S.A.S) quien actúa en calidad de Responsable del tratamiento de la información personal que recolecta, almacena, usa, pone en circulación, etc.

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento para la Compañía IGS S.A.S en calidad de Responsable del tratamiento, así como de todos los terceros que obran en nombre o por cuenta de IGS S.A.S en calidad de encargados.

**TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL:**

El tratamiento que realizará IGS S.A.S con la información personal será el siguiente:

- ✓ Desarrollar todas las actividades necesarias para llevar a cabo la prestación de servicios de asistencia, según lo dispuesto en el contrato de prestación de servicios celebrado con los clientes.
- ✓ Realizar campañas de promoción, comercialización y fidelización del proyecto que está cotizando y/o comprando. Así como otros proyectos y/o productos en la compañía.
- ✓ Gestionar todo lo necesario en relación con los proveedores de la red de prestadores para garantizar la prestación de servicios de asistencia, según lo dispuesto en el contrato de prestación celebrado.
- ✓ Remitir la información objeto de tratamiento a diferentes entidades inherentes al negocio jurídico celebrado tales como, entidades financieras, cajas de compensación, secretaria del hábitat, empresas de servicios públicos y notarías.
- ✓ Suministrar la información objeto de tratamiento a los terceros que se requieran para efectos de consolidar, promocionar, verificar y fidelizar.
- ✓ Gestionar peticiones, quejas o reclamos presentados por los Titulares.
- ✓ Realizar encuestas de satisfacción o evaluaciones del servicio prestado por la compañía.
- ✓ Contactar a los titulares a través de medios electrónicos, sms, vía telefónica, etc., para el envío de noticias, campañas de fidelización, encuestas de satisfacción, estudios, confirmación de datos personales para dar cumplimiento a las obligaciones contractuales y mejorar el servicio prestado, así como los procesos y procedimientos de la compañía.
- ✓ Dar cumplimiento a las obligaciones surgidas del contrato laboral o de cualquier índole suscrito por la compañía con sus empleados o colaboradores.
- ✓ Garantizar la prestación y gozo de los diferentes beneficios ofrecidos por la compañía a sus empleados y colaboradores, así como a sus familiares, de acuerdo a lo expuesto en la normatividad vigente.



- ✓ Suministrar información a terceras personas ubicados en otros países cuando así se requiera para el cumplimiento del objeto social de la compañía y de las obligaciones contractuales que surjan.
- ✓ Conformar bases de datos de aspirantes o posibles candidatos para ser empleados o colaboradores de la compañía.
- ✓ Analizar los datos entregados por los aspirantes a ocupar cargos en la compañía y confirmar la información recibida por éstos.

➤ Tratamiento de datos sensibles:

Los datos sensibles de las personas, que son aquellos que afectan la intimidad de su titular y cuyo uso indebido puede dar lugar a discriminación (origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas, pertenencia a sindicatos u organizaciones sociales o de derechos humanos, datos de salud, datos de vida sexual y datos biométricos, entre otros) y que son recolectados por la sociedad serán tratados para las siguientes finalidades:

- Suministrar información de salud en caso de urgencias médicas vitales del Titular.
- Controlar el acceso de las personas a las instalaciones de la compañía.
- Suministrar información cuando sea requerida por las Autoridades en ejercicio de sus funciones legales.
- Analizar los datos entregados por los aspirantes a ocupar cargos en la compañía y confirmar la información recibida por éstos. Así como para validar sus aptitudes físicas y mentales para desempeñar las labores que se le encomendaran.

**SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PERSONAL:**

IGS S.A.S cuenta con herramientas técnicas y físicas suficientes para proteger la información personal frente al acceso, revelación y usos no autorizados de la misma.

Los Datos Personales solo serán tratados por aquellos Funcionarios de IGS que cuenten con el permiso para ello, o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades o por los encargados.

IGS no hará disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios masivos de comunicación, a menos que se trate de información pública o que se establezcan medidas técnicas que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas autorizadas por ley o por el titular.

Todo dato personal que no sea dato público se tratará por IGS como confidencial, aun cuando la relación contractual o el vínculo entre el Titular del Dato Personal y IGS haya finalizado. A la terminación de dicho vínculo, tales Datos Personales deben continuar siendo Tratados de acuerdo con lo dispuesto en el procedimiento interno como "Control de Documentos y Registros".

**DERECHOS DE LOS TITULARES:**

Los titulares de los datos personales tienen derecho a:

- (i) El Titular, directamente o a través de las personas debidamente autorizadas, podrá consultar sus Datos Personales en todo momento y especialmente cada vez que existan modificaciones en las Políticas de Tratamiento de la información.
- (ii) Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- (iii) Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
- (v) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
- (vi) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrán carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.

**ÁREA RESPONSABLE Y PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DEL DATO PERSONAL:**

El área de protección de datos personales será la responsable de atender las peticiones, quejas y reclamos que formule el titular del dato en ejercicio de los derechos contemplados en la ley y en la presente política. Para tales efectos, el titular del dato personal o quien ejerza su representación debidamente acreditada, podrá enviar su petición, queja o reclamo al correo electrónico [protecciondedatospersonales@igroupsolution.com](mailto:protecciondedatospersonales@igroupsolution.com), o radicarla en la Sede principal de la compañía:

Domicilio: Bogotá D.C.

Dirección: Avenida Calle 26 # 59-51 Torre 3 Oficina 503

La petición, queja o reclamo deberá contener la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección electrónica o física en la que recibirá la respuesta, y los documentos relacionados con su queja o petición. El tratamiento se realizará de acuerdo al procedimiento de "Tratamiento de quejas y retroalimentación del cliente", también disponible en la página web [www.igroupsolution.com](http://www.igroupsolution.com)

El término máximo previsto por la ley para resolver su reclamación es de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo

dentro de dicho término, IGS S.A.S 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.

Una vez cumplidos los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación, podrá poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura para la Protección de Datos Personales-.

**DATOS DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:**

La Compañía Integral Group Solution S.A.S., sociedad comercial legalmente constituida, identificada con el NIT 900.768.534-2, con domicilio principal en la Avenida Calle 26 # 59-51 Torre 3 Oficina 503 de la ciudad de Bogotá, República de Colombia. Sitio web: [www.igroupsolution.com](http://www.igroupsolution.com)

**VIGENCIAS:**

La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir de su aprobación por la Gerencia General y su publicación en la página web [www.igroupsolution.com](http://www.igroupsolution.com).

Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta política. Una vez se cumpla(n) esa(s) finalidad(es) y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, los datos serán eliminados de nuestras bases de datos.

**AVISO DE PRIVACIDAD**

El presente Aviso de Privacidad le permitirá a los titulares de datos personales que tengan relación alguna con la Compañía Integral Group Solution S.A.S. (en adelante IGS S.A.S) conocer brevemente las condiciones en las que se realiza el tratamiento de información personal al interior de la compañía y la forma de acceder a la política de tratamiento de información personal establecida por IGS S.A.S.

**1. TRATAMIENTO Y FINALIDAD:**

El tratamiento que realizará IGS S.A.S con la información personal será el siguiente:

- ✓ Desarrollar todas las actividades necesarias para llevar a cabo la prestación de servicios de asistencia, según lo dispuesto en el contrato de prestación de servicios celebrado con los clientes.

- ✓ Realizar campañas de promoción, comercialización y fidelización del proyecto que está cotizando y/o comprando. Así como otros proyectos y/o productos en la compañía.
- ✓ Gestionar todo lo necesario en relación con los proveedores de la red de prestadores para garantizar la prestación de servicios de asistencia, según lo dispuesto en el contrato de prestación celebrado.
- ✓ Remitir la información objeto de tratamiento a diferentes entidades inherentes al negocio jurídico celebrado tales como, entidades financieras, cajas de compensación, secretaria del hábitat, empresas de servicios públicos y notarías.
- ✓ Suministrar la información objeto de tratamiento a los terceros que se requieran para efectos de consolidar, promocionar, verificar y fidelizar.
- ✓ Gestionar peticiones, quejas o reclamos presentados por los Titulares.
- ✓ Realizar encuestas de satisfacción o evaluaciones del servicio prestado por la compañía.
- ✓ Contactar a los titulares a través de medios electrónicos, sms, vía telefónica, etc., para el envío de noticias, campañas de fidelización, encuestas de satisfacción, estudios, confirmación de datos personales para dar cumplimiento a las obligaciones contractuales y mejorar el servicio prestado, así como los procesos y procedimientos de la compañía.
- ✓ Dar cumplimiento a las obligaciones surgidas del contrato laboral o de cualquier índole suscrito por la compañía con sus empleados o colaboradores.
- ✓ Garantizar la prestación y gozo de los diferentes beneficios ofrecidos por la compañía a sus empleados y colaboradores, así como a sus familiares, de acuerdo a lo expuesto en la normatividad vigente.
- ✓ Suministrar información a terceras personas ubicados en otros países cuando así se requiera para el cumplimiento del objeto social de la compañía y de las obligaciones contractuales que surjan.
- ✓ Conformar bases de datos de aspirantes o posibles candidatos para ser empleados o colaboradores de la compañía.
- ✓ Analizar los datos entregados por los aspirantes a ocupar cargos en la compañía y confirmar la información recibida por éstos.

➤ Tratamiento de datos sensibles:

Los datos sensibles de las personas, que son aquellos que afectan la intimidad de su titular y cuyo uso indebido puede dar lugar a discriminación (origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas, pertenencia a sindicatos u organizaciones sociales o de derechos humanos, datos de salud, datos de vida sexual y datos biométricos, entre otros) y que son recolectados por la sociedad serán tratados para las siguientes finalidades:

- Suministrar información de salud en caso de urgencias médicas vitales del Titular.
- Controlar el acceso de las personas a las instalaciones de la compañía.

- Suministrar información cuando sea requerida por las Autoridades en ejercicio de sus funciones legales.
- Analizar los datos entregados por los aspirantes a ocupar cargos en la compañía y confirmar la información recibida por éstos. Así como para validar sus aptitudes físicas y mentales para desempeñar las labores que se le encomendaran.

## **2. DERECHOS DEL TITULAR:**

Como titular de sus datos personales Usted tiene derecho a:

- (i) El Titular, directamente o a través de las personas debidamente autorizadas, podrá consultar sus Datos Personales en todo momento y especialmente cada vez que existan modificaciones en las Políticas de Tratamiento de la información.
- (ii) Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- (iii) Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
- (v) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
- (vi) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.

## **3. MECANISMOS PARA CONOCER LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO**

El Titular puede acceder a nuestra Política de Tratamiento de información ingresando a la página web <http://www.igroupsolution.com/politica-de-tratamiento-de-datos-personales-colombia/>

## Política de Privacidad IGS Uruguay

### ¿Cómo Protegemos su Privacidad?

Su privacidad es importante para IGS Uruguay. Este Contrato de Privacidad (“Contrato”), el cual puede ser modificado regularmente, establece las prácticas observadas por IGS Uruguay en su jurisdicción, incluyendo qué tipo de información es recopilada, el uso que le damos a la información, y con quien compartimos la información.

Este Contrato contempla a toda persona física o jurídica (cuya información personal sea recolectada con el propósito de ofrecer productos o servicios), que haya solicitado, firmado una aplicación, registrado en, o utilice productos financieros ofrecidos por nosotros (“servicio(s)”), incluyendo co-solicitantes, garantes, o representantes personales.

Este Contrato reemplaza todos los acuerdos previos, ya sean verbales o escritos, entre Usted y nosotros con respecto a la recopilación, uso y divulgación de su información personal o financiera.

En este Contrato:

“Nosotros”, “Nuestro”, “nos”, “IGS Uruguay”, significa, según sea el caso, incluyendo sin limitación a sus, sucursales, agencias, subsidiarias, empresas conjuntas y filiales.

"Usted" y "su" significa, según sea el caso, toda persona física o jurídica (cuya información personal sea recolectada con el propósito de ofrecer productos o servicios) que ha solicitado, firmado una aplicación, registrado en, o utilice productos financieros ofrecidos por nosotros (“servicio(s)”), incluyendo co-solicitantes, garantes, o representantes personales.

### Recopilación, uso y divulgación de su información

IGS URUGUAY es miembro Integral Group Solution, asimismo IGS es una organización global con entidades legales, procesos comerciales, estructuras de gestión y sistemas técnicos que cruzan fronteras. Cuyas prácticas de privacidad están diseñadas para proporcionar protección a su información personal y financiera en todas las jurisdicciones en las que opera.

#### *La información que recopilamos de Usted*

Cuando Usted solicita un servicio o producto se inscribe en una promoción o concurso de IGS Uruguay, o usa cualquier servicio o producto ofrecido por nosotros, y mientras Usted es nuestro cliente, Usted declara reconoce, acepta y consiente (conforme al art 9 de la ley 18331) que podemos recopilar cierta información personal y financiera de y acerca de Usted, como por ejemplo (enumeración meramente enunciativa):

- La razón social y la denominación comercial, la fecha de constitución, la dirección y el tipo de negocio, número de empleados, principales proveedores y países de procedencia de los productores o insumos que compra, productos o servicios que venden, sus principales clientes y países a los que le vende, ventas o ingresos (último período fiscal o promedio mensual), porcentaje aproximado de los ingresos que recibe en dinero en efectivo

- El nombre completo, la dirección, la fecha y el lugar de nacimiento y la ocupación de los propietarios beneficiarios de la sociedad, de los directores, directivos y de todos los empleados y/o funcionarios autorizados para representar a la sociedad.
- Sus ingresos anuales, activos y pasivos, antecedentes crediticios y/o información financiera.
- Información sobre sus transacciones, incluidos sus antecedentes de pago, la actividad de su(s) Tarjeta(s), los fines con que utilizará la(s) misma(s) y la procedencia de los fondos o activos que ingresen en ella(s), así como los activos que conforman su patrimonio.

Para entidades legales como corporaciones, asociaciones, fideicomisos, patrimonios, empresas mixtas o clubes de inversión, Usted acepta que podemos recopilar la información mencionada para cada persona autorizada, incluyendo, sin limitación: oficiales, socios, administradores, ejecutores y miembro del club, según corresponda.

Los Clientes, personas físicas, que inicien vinculaciones con IGS Uruguay deberán registrar sus firmas, denunciando sus datos personales. Si se trata de personas jurídicas, deberán aportar la documentación que acredite su regular constitución o que están en trámite para ella. Indicarán el nombre de las personas que actúan en representación. Los Clientes deben denunciar sus domicilios o sedes sociales. Los cambios en cualquiera de las circunstancias denunciadas deberán ser comunicados de inmediato, acompañando la documentación que lo acredite, cuando corresponda.

Además, al solicitar, inscribirse en, utilizar un servicio, participar en cualquier concurso, encuesta o evento a través de un canal digital (tales como móvil o en línea), podemos recopilar información sobre su ordenador o dispositivo, sistema operativo, conexión a internet o cuenta de teléfono, configuración, dirección IP y datos de localización del dispositivo, información del navegador y datos de la transacción, así como información personal como se describe anteriormente. Podemos recopilar, usar, revelar y conservar esta información para los fines descritos a continuación, así como para determinar qué ajustes son apropiados para su sistema informático, para proporcionar o mejorar funcionalidad digital y para fines de seguridad, análisis interno y presentación de informes. Usted puede retirar el consentimiento a la recopilación, uso y divulgación de esta información. Sin embargo, en algunos casos dicho retiro puede afectar su uso del canal digital, la solicitud o utilización de un servicio, su comunicación con nosotros, o reducir la funcionalidad de dicho canal digital.

IGS Uruguay o sus proveedores de servicios también pueden utilizar varias herramientas de la web incluyendo Cookies, Web Beacons y Tagging en nuestros sitios web y anuncios, con el propósito de evaluar y mejorar nuestros sitios web y otras ofertas electrónicas, adaptar nuestros servicios, mejorar la experiencia del cliente y comunicarnos con Usted acerca de productos y servicios que puedan ser de su interés.

Tagging: es un código personalizado en nuestros sitios web que proporciona la capacidad para monitorear la actividad del usuario en páginas web de IGS. Este software puede utilizarse para capturar la actividad del usuario la cual puede ser utilizada por nosotros o terceros para análisis con el propósito de entender y mejorar nuestra experiencia de usuario y proporcionar más controles de seguridad.

Web Beacons: son pequeñas imágenes incrustadas en nuestros sitios web que, al combinarse con las Cookies, nos proporciona información sobre el uso y la efectividad de nuestro sitio Web.

#### *Uso y divulgación de su información*

Usted declara, reconoce y acepta que mientras esté vinculado con IGS Uruguay en una relación de negocios, este estará facultado para recopilar, usar y comunicar su información personal, corporativa y financiera a otras empresas miembro del grupo IGS. Así como utilizar dicha información y comunicarla a cualquier tercero u organización con los fines señalados a continuación:

- Confirmar su identidad;
- Confirmar la identidad de los propietarios beneficiarios de la sociedad, de los directores, directivos y de todos los empleados y/o funcionarios autorizados para representar a la sociedad;
- Entender sus necesidades;
- Determinar la idoneidad de nuestros servicios para Usted;
- Determinar su elegibilidad para recibir nuestros servicios;
- Configurar, gestionar y ofrecer servicios que cumplan sus necesidades;
- Continuar brindándole servicios;
- Proveerle varias opciones para solicitar y acceder a los servicios;
- Satisfacer requisitos legales y reglamentarios que nos son aplicables, incluyendo los requisitos de cualquier organización autorregulada a la que pertenecemos;
- Ayudarnos a cobrar una deuda o cumplir una obligación que se deba al Banco;
- Responder a una orden judicial de cateo, demanda, petición tanto local como extranjera que creamos sea válida, o para cumplir con las normas de producción de un tribunal nacional o extranjero;
- Gestionar y evaluar riesgos para el Banco;
- Investigar y adjudicar las reclamaciones de seguros, otros reclamos o quejas; y
- Para prevenir o detectar fraudes o actividades delictivas o para gestionar y resolver cualquier pérdida real o potencial en relación con un delito o fraude.

Cuando recopilamos su información médica con el fin de brindar un servicio de seguro, utilizaremos esa información estrictamente para dicho propósito. (Véase abajo para más información).

La información que recopilamos se utiliza estrictamente para propósitos financieros. El acceso de nuestros empleados a su información es restringido y limitado únicamente a aquellos que tengan autorización y entrenamiento en el manejo adecuado de la información del cliente.

Hemos adoptado y aplicado salvaguardias físicas, electrónicas, procedimentales y prácticas de seguridad para garantizar que su información se mantenga confidencial y segura como lo requiere la ley y nuestros procedimientos internos y prácticas. IGS Uruguay puede usar video vigilancia en los alrededores de sus sucursales, cajeros automáticos y otros lugares con el fin de salvaguardar a sus clientes y empleados, así como para proporcionar protección contra robo, fraude y vandalismo. Cualquier video o imagen grabada será destruida cuando ya no sea necesaria, dicha información personal está protegida con arreglo a este Contrato.

#### *Terceros*

No todos los servicios vinculados a su relación con IGS Uruguay son prestados directamente por IGS Uruguay. Es posible que IGS Uruguay recurra a proveedores de servicios externos para que tramiten o manejen información en su nombre y brinden apoyo con diversos servicios, como impresión, distribución de correspondencia, procesamiento de datos, mercadeo, prestación de asistencia al cliente o ejecución de análisis estadísticos sobre los servicios ofrecidos por IGS Uruguay, entre otras actividades y operaciones de IGS Uruguay, por lo que Usted reconoce y autoriza expresa e irrevocablemente a que IGS Uruguay pueda compartir su información con dichos proveedores por los propósitos descritos anteriormente.

Cuando se proporciona información personal a nuestros proveedores de servicios, IGS Uruguay requerirá que dichos proveedores protejan la información de una manera que sea consistente con las prácticas y políticas de privacidad de IGS Uruguay.

#### *Transferencia internacional y Outsourcing de Información Personal*



Nuestros proveedores de servicios pueden estar ubicados en distintas jurisdicciones. En consecuencia, su información personal y financiera puede ser accesible a organismos reguladores de conformidad con las leyes de los países donde nuestros proveedores de servicios realizan sus operaciones.

Su información personal y financiera puede ser compartida por cualquiera de los propósitos descritos anteriormente dentro del grupo IGS, incluyendo sucursales, agencias, subsidiarias, empresas conjuntas y filiales que operan fuera del territorio nacional. Por lo tanto, su información personal y financiera puede encontrarse accesible a autoridades regulatorias en concordancia con las leyes y regulaciones locales.

Para transferencias de datos, IGS Uruguay tomará todas las medidas necesarias para asegurar que los terceros protejan la información personal y financiera que reciban de nosotros, de una manera que sea consistente con nuestras políticas y prácticas y asegurar que dicha información sea utilizada para los fines previamente identificados.

Usted autoriza expresamente por este medio a IGS Uruguay para transferir información personal y financiera para los propósitos identificados anteriormente.

### **Verificación de su identidad**

IGS Uruguay podrá solicitar su número de cédula de identificación u otra información de identificación personal emitida por el gobierno y cumplir con otros requisitos como exige la ley. Además, podemos preguntar por otra información de identificación personal emitida por el gobierno con el fin de verificar y reportar información a burós de crédito y agencias, así como para confirmar su identidad de informes de crédito. Usted puede negarse a consentir el uso o divulgación para fines diferentes a los que exige la ley. Sin embargo, esto puede resultar en una denegación de un servicio o producto.

IGS Uruguay estará facultado para verificar la información pertinente que Usted le proporcione, incluso en su condición personal de propietario beneficiario de la sociedad, de director, directivo y de todos los empleados y/o funcionarios autorizados, a firmar, para lo cual podrá consultar a quienes haya citado como referencia u otras fuentes independientes confiables, y Usted autoriza a cualquier persona con la que IGS Uruguay entre en contacto a este respecto para que nos brinde dicha información.

Además, información también puede ser compartida con autoridades fiscales extranjeras tales como el servicio de rentas internas de Estados Unidos o a cualquier autoridad de impuestos locales como exige la U.S. Foreign Account Tax Compliance Act ("FATCA") ("FATCA") o legislación similar de otros países o en la legislación local.

Si Usted solicita o se inscribe en un servicio, y durante el tiempo que tenga el servicio, podemos consultar bases de datos de la industria de servicios financieros, terceros u órganos de investigación de privacidad mantenida en relación al tipo de servicio que ha solicitado, tiene o tendrá. Usted también nos autoriza a divulgar información sobre Usted a estas bases de datos y los órganos de investigación.

IGS Uruguay estará facultado para negarse a establecer o continuar relaciones o realizar transacciones con Usted, si existen determinados motivos de carácter legal o si Usted insiste en mantenerse en el anonimato o brinda información falsa, incompatible o contradictoria que sea imposible aclarar tras una debida diligencia.

### **Monitoreo**

Usted declara, reconoce y acepta, que IGS Uruguay estará facultado para hacer el seguimiento de los Servicios del Cliente con el fin de dar cumplimiento a sus obligaciones bajo las leyes y/o reglamentos establecidos por reguladores locales e internacionales, para lo cual empleará, por ejemplo, sistemas de

vigilancia automatizados destinados a prevenir o detectar fraudes o delitos como lavado de dinero o financiamiento de actividades terroristas.

Usted reconoce y acepta que nosotros podemos compartir su información dentro del grupo IGS, sus sucursales, subsidiarias, empresas conjuntas y filiales para los fines antes mencionados y otras actividades que incluyen: investigar actividades inusuales o sospechosas y, si es necesario, informar dicha actividad a las autoridades competentes.

El Cliente declara, reconoce y acepta que IGS Uruguay puede monitorear -a través de grabaciones- las llamadas telefónicas mantenidas con sus Cliente con el objetivo de llevar un registro de la información que estos proporcionan, lo que garantizará que se sigan correctamente sus instrucciones y se mantengan los niveles de servicio al cliente de acuerdo a cualquier normativa legal vigente. El Cliente declara, reconoce y acepta que IGS Uruguay podrá conservar el contenido de dichas grabaciones por los plazos y en las condiciones previstas por la normativa vigente.

Con el fin de establecer un registro de la información que Usted nos proporciona, para asegurarnos de que sus instrucciones se siguen apropiadamente y para asegurar que los niveles de servicio al cliente son mantenidos, Usted declara, reconoce y acepta que un original de nuestro registro de negocio permanente (en cualquier forma, incluyendo el microfilm, fotocopia, CD-ROM o imagen) o cualquier comunicación puede ser sustituido por una copia de dicho documento. Usted declara, reconoce y acepta que dichos registros o cualquier comunicación verbal grabada, puede utilizarse, en la medida permitida por la ley, como prueba concluyente del contenido de esa comunicación en cualquier proceso legal u otro tipo de procedimiento.

Los registros de llamadas y comunicaciones electrónicas están protegidos con arreglo a este Contrato y serán destruidos de acuerdo a períodos de retención establecidos por la normativa vigente, así como y procesos internos. Podemos informarle antes de proceder con esta posibilidad.

### **Productos y servicios**

Si tiene un servicio con nosotros, Usted declara, reconoce y acepta que podemos usar, comunicar y recopilar de las agencias de crédito o bases de datos de la industria de servicios financieros (cuando corresponda), otra información sobre Usted para ofrecerle créditos pre-aprobados o préstamos a margen.

Cuando solicita, acepta y/o garantiza un préstamo o crédito, o si por el contrario adquiere deuda con nosotros, Usted reconoce y acepta que podemos utilizar, dar, obtener, comprobar, compartir e intercambiar información (excepto datos sensibles) sobre Usted con terceras partes, incluyendo: las agencias de crédito, aseguradoras, registros, nuestras sucursales, subsidiarias y afiliados y otras personas con quien Usted tenga relaciones financieras, así como cualquier otra persona permitida o requerida por la ley. POR EL PRESENTE CONTRATO SE LE NOTIFICA QUE UN INFORME DE CRÉDITO NEGATIVO, REFLEJADO EN SU EXPEDIENTE DE CRÉDITO, PODRÁ SER PRESENTADO A UNA AGENCIA DE INFORMES DE CRÉDITO SI USTED NO CUMPLE CON LAS CONDICIONES DE SUS OBLIGACIONES DE CRÉDITO.

Si tiene con nosotros como un una tarjeta de crédito , Usted acepta que podemos dar información (excepto datos sensibles) acerca de Usted a los proveedores de servicios electrónicos de pago, crédito o asociaciones de tarjetas de crédito, socios del programa de lealtad y sus empleados y agentes para fines de procesamiento, autorizar y autenticar las transacciones (como sea el caso) , con el propósito de proporcionarle servicios de asistencia al cliente y para otros fines relacionados con sus servicios. También podemos dar esta información con respecto a su participación en concursos y promociones administrados por proveedores de servicios de pago electrónico, crédito o asociaciones de tarjetas de crédito y a los socios del programa de lealtad en nuestro nombre. Usted acepta expresamente que podemos hacer esto durante la relación que tenemos con Usted.

Usted autoriza a IGS Uruguay a comunicar información personal y financiera (excepto datos sensibles) acerca de Usted a otras empresas miembros del grupo IGS, para que estas empresas le informen directamente sobre sus productos y servicios (cuando la ley lo permita). Este consentimiento será aplicable a las empresas que pasen a formar parte del grupo IGS en el futuro. Usted acepta expresamente que podemos hacer esto durante la relación que tenemos con Usted, hasta que Usted nos notifique que ha decidido retirar consentimiento para esto.

Si tiene un servicio con nosotros, podemos usar, divulgar y recopilar de las agencias de crédito o bases de datos de la industria de servicios financieros, de crédito y otra información sobre Usted para ofrecerle créditos pre-aprobados, productos o préstamos a margen.

Podemos pedirle información de contacto como el teléfono, móvil, número de fax o dirección de correo electrónico, y Usted acepta que nosotros podemos mantener y utilizar esta información así como divulgarla dentro del grupo IGS para que nos comuniquemos con Usted directamente a través de estos canales con el propósito de comercialización, incluyendo telemarketing. Su consentimiento cubrirá cualquier subsidiaria y filial que forman parte de IGS en el futuro, hasta que Usted nos notifique que ha decidido retirar consentimiento.

Si el Grupo IGS vendiera una subsidiaria, filial o una porción del negocio de IGS, Usted declara, reconoce acepta que el Grupo IGS podrá dar a conocer al eventual comprador la información sobre Usted que estuviera en su poder. El Grupo IGS exigirá al eventual comprador que proteja la información suministrada y la utilice en concordancia con las prácticas de tratamiento de información del grupo IGS.

### **Retención de la Información**

Usted acepta que podemos mantener y utilizar información sobre Usted en nuestros registros como es necesario para los fines descritos en este Contrato de privacidad, incluso si deja de ser un cliente, sujeto a las leyes aplicables.

### **Exactitud**

Usted se compromete, mientras exista una relación de negocios con IGS Uruguay, a suministrar y mantener actualizada toda la información brindada, documentación legal de la sociedad, y a notificar a IGS Uruguay tan pronto se produzcan cambios a lo interno de la misma. Asimismo, reconoce y acepta que no obstante la obligación referida más arriba, IGS Uruguay se reserva el derecho de requerirle más información y/o documentación legal cuando lo estime pertinente, incluyendo la identificación de los socios y tenedores de acciones nominativas y/o al portador.

Usted deberá utilizar los servicios de IGS Uruguay exclusivamente en su beneficio y en el de aquellas personas que también son firmantes del mismo, según corresponda. De no ser así, está obligado a notificar a IGS Uruguay y facilitarle los datos de terceros beneficiarios de los servicios contratados y la relación que con él tuvieran.

Usted deberá proporcionar en plazo a IGS Uruguay, los balances y demás documentación que establezcan las leyes y reglamentaciones, así como las declaraciones juradas de cualquier naturaleza que las mismas establezcan.

### **Datos sensibles**

En aquellos casos en los que, sea necesario conocer información relativa a su estado de salud (datos sensibles), como por ejemplo en ocasión de ofrecerle un seguro de vida que garantice su crédito, IGS Uruguay podrá realizarle ciertas preguntas sobre su estado de salud, a los solos efectos de saber si usted reúne los requisitos necesarios para contratar la póliza.

En dichos casos, usted no estará obligado a responder las preguntas que se le formulen sobre este tema. Pero si opta por no responderlas, no tendrá acceso al seguro y en consecuencia IGS Uruguay podrá negarse a suministrarle el producto solicitado.

La información sobre su estado de salud no será tratada ni almacenada de ninguna forma.

### **Rechazo o retiro de su consentimiento**

Sujeto a requisitos legales, reglamentarios y contractuales, Usted puede negarse a consentir a nuestra recopilación, uso o comunicación de información acerca de Usted, o Usted puede retirar su consentimiento a nuestra recopilación, uso o comunicación de su información en cualquier momento dándonos aviso razonable. Sin embargo, dependiendo de las circunstancias, el retiro de su consentimiento puede impedir que le proporcionemos, o podamos seguir brindando, algunos de los servicios, medios de acceso a los servicios o información que puede ser de valor para Usted.

IGS Uruguay cumplirá siguiendo sus instrucciones lo antes posible, pero puede haber ciertos usos de su información que no seamos capaces de detener inmediatamente.

No puede retirar su consentimiento para los siguientes propósitos:

- Para cumplir con los requisitos legales y reglamentarios que son aplicables a nosotros, incluyendo los requisitos de cualquier organización autorregulada a la que pertenecemos;
- Responder a una orden judicial nacional o extranjera, orden de cateo o demanda legal o petición que creemos sea válida, o para cumplir con las normas de producción de un tribunal nacional o extranjero;
- Para prevenir o detectar fraudes o actividades delictivas o para gestionar y resolver cualquier pérdida real o potencial en relación con fraude o actividad criminal.

No puede rechazar nuestra recopilación, uso y divulgación de información requerida por terceros proveedores de servicios esenciales para la prestación de los servicios, o la requerida por nuestros reguladores, incluidos los organismos de autorregulación. Algunos de nuestros proveedores de servicios se encuentran fuera del territorio nacional. Como resultado, su información personal puede ser accesible a las autoridades regulatorias conforme a la ley de estas jurisdicciones.

Usted puede notificarnos en cualquier momento que dejemos de utilizar información sobre Usted para promover nuestros servicios o los productos y servicios de terceros, o para dejar de compartir su información con otros miembros de IGS. Si desea no brindar su consentimiento o retirar su consentimiento, como se indica en este Contrato, puede hacerlo en cualquier momento comunicándose con la sucursal o la oficina de la que es cliente.

### **Cambios a este Contrato de Privacidad**

Usted reconoce y acepta que podemos enmendar, modificar, cambiar o sustituir este Contrato de privacidad en cualquier momento para tomar en consideración los cambios en las leyes y reglamentos, u otros requerimientos que puedan surgir. Publicaremos el Contrato de Privacidad actualizado en nuestro sitio web, y estará disponible en nuestras sucursales. También podemos notificarle cualquier modificación a este Contrato según la ley aplicable, que puede ser en cualquiera de las siguientes maneras:

- Un aviso dirigido a Usted a su última dirección en nuestros registros;
- Un anuncio telefónico, por sms, correo electrónico, u otros medios acordados por las partes;
- Un aviso en nuestro sitio web;
- Un aviso en nuestras oficinas;
- Un aviso en su estado de cuenta;

- Un aviso prominentemente en nuestros cajeros automáticos o en las pantallas de los cajeros automáticos; o
- Aviso en la Gaceta Oficial (periódico local).

Consideramos que han recibido la notificación por escrito:

- En el mismo día que fue enviado si fue enviado por fax o por comunicación electrónica;
- En el día fue entregado a mano;
- Cuando se registra en nuestras sucursales, publicada en nuestra página web, en nuestros cajeros automáticos o en las pantallas de nuestros cajeros automáticos, o anunciado en nuestra unidad de respuesta de voz; o
- Impreso en su estado de cuenta.

El continuo uso de su cuenta, o cualquier otra cuenta, producto o servicio, significa que Usted acepta los nuevos términos y condiciones del Contrato de Privacidad actualizado. Si Usted no está de acuerdo con cualquiera de los cambios realizados, inmediatamente debe dejar de usar su cuenta, producto o servicios y notificarnos que está terminando su respectivo contrato con nosotros y cierra sus cuentas (cuando está permitido).

Si Usted tiene una pregunta general sobre las políticas de privacidad de IGS Uruguay, por favor póngase en contacto con su sucursal u oficina o llame a su centro de contacto local de IGS Uruguay.

## RESUMO DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE (“POLÍTICA”)

Nosso objetivo com esta Política é deixar Você no controle dos seus dados. É explicar, de forma simples e resumida quais dados nós coletamos de Você após o seu consentimento e os motivos dessa coleta, te mostrando a necessidade e assumindo com Você, o compromisso da segurança e transparência.

Entre os dados que coletamos estão seu nome ou razão social, número de CPF ou CNPJ, telefone para contato, e-mail, data de nascimento e renda mensal a fim de oferecer produtos que Você escolheu no nosso Site. Importante lembrar que não compartilhamos esses dados com ninguém, exceto de forma anonimizada para fins de pesquisa de mercado, divulgação à imprensa ou propagandas.

O Site conta com a possibilidade para Você fornecer dados para receber ofertas de produtos ou, além disso, ser parceiro da IGS, cabendo a Você escolher em qual perfil se encaixa. Caso queira, a nossa Política completa estará disponível abaixo desse resumo, sendo que ela será enviada por e-mail e estará disponível para consulta a qualquer momento em nosso Site.

- ♣ Coletamos dados para direcionamento de produtos que Você escolheu da IGS, formação de perfis de consumidores, sem qualquer vínculo comercial, sendo que Você pode retirar seu consentimento a qualquer momento através do e-mail de oferta de produtos que você recebeu.
- ♣ Você pode solicitar, também, a revisão e correção dos seus dados a qualquer momento e sem qualquer ônus.
- ♣ Além das informações fornecidas por Você, utilizamos cookies, que são arquivos enviados pelo servidor do nosso Site ao seu dispositivo móvel ou desktop, a fim de identificar o dispositivo e obter dados de acesso, permitindo, assim, personalizar sua navegação e preferências em nosso Site de acordo com seu perfil.
- ♣ Saiba que mantemos suas informações armazenadas em nosso banco de dados pelo período legal, para cumprimento do compromisso assumido com Você.
- ♣ Nos preocupamos também com a segurança das informações que Você confiou a nós, adotando diversas medidas de segurança para manter Você e seus dados seguros.
- ♣ Qualquer dúvida, sugestão ou reclamação, Você pode nos contatar pelos canais de atendimento disponíveis em nosso Site.

A presente Política de Privacidade tem por finalidade demonstrar o compromisso do IGS, pessoa jurídica de direito privado, com a privacidade de proteção dos dados pessoais que coleta de Você, estabelecendo as regras sobre a coleta, registro, armazenamento, uso, compartilhamento, enriquecimento e eliminação dos seus dados coletados, dentro do escopo dos serviços e funcionalidades do [www.integralgroupsolution.com](http://www.integralgroupsolution.com) (“Site”), de acordo com as leis em vigor, com transparência e clareza junto a Você e ao mercado em geral.

Como condição para acesso e uso das funcionalidades exclusivas do Site, Você declara que fez a leitura completa e atenta da presente Política de Privacidade, estando plenamente ciente, conferindo, assim, sua livre e expressa concordância com os termos aqui

estipulados, autorizando a obtenção dos dados e informações aqui mencionados, bem como sua utilização para os fins abaixo especificados. Caso Você não esteja de acordo com estas Diretivas, Você deverá descontinuar o acesso.

## 1. COLETA E USO DE DADOS E REGISTRO DE ATIVIDADES

1.1. Coleta de dados. Os dados são coletados a partir da sua adesão voluntária ao uso do Site,

podendo ser enriquecidos posteriormente, e incluem: 1.1.1. Dados cadastrais:

1.1.1.1. Finalidades:

1. (i) Identificar Você;
2. (ii) Clusterização e formação de perfis de usuários;
3. (iii) Promover produtos e serviços da IGS, e, ainda, de seus parceiros;
4. (iv) Informar sobre novidades, funcionalidades, conteúdos, notícias e demais eventos relevantes para a manutenção do relacionamento com Você;
5. (v) Envio de ofertas de produtos, ofertas institucionais ou de parceria com a IGS;

TIPOS DE DADOS	DADOS PESSOAIS
Cadastrais	Nome completo/Razão social, CPF/CNPJ, e-mail, telefone celular, data de nascimento e renda mensal.

1. (vi) Ser contatado por equipe de atendimento para realização de operações como parceiro da IGS;
2. (vii) Transferência de dados em casos de processos de aquisição, fusão, incorporação, movimentações societárias ou outras transações comerciais; e
3. (viii) Portabilidade dos dados cadastrais para outro Controlador do mesmo ramo de atuação da IGS, caso solicitado por Você.

1.1.2. Dados de identificação digital:

TIPOS DE DADOS	DADOS PESSOAIS
Dados de identificação digital	Endereço IP e Porta Lógica de origem, registros de interações com a IGS, telas acessadas, datas e horários de cada ação realizada no Site, documentos apresentados, informações de dispositivo (versão do sistema operacional, geolocalização e outros aplicativos instalados, se necessário), Session ID e Cookies.

1.1.2.1. Finalidades:

1. (i) Identificar e autenticar Você;
2. (ii) Cumprir as obrigações decorrentes do uso dos serviços da IGS;
3. (iii) Processar as solicitações e movimentações em sua conta de acesso;
4. (iv) Aperfeiçoar seu uso e experiência no Site; e
5. (v) Efetuar estatísticas, estudos, pesquisas e levantamentos pertinentes às atividades de seu comportamento ao utilizar o Site.

1.2. Compartilhamento de dados. Os dados coletados e as atividades registradas também poderão ser compartilhados com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes, sempre que houver requerimento, requisição ou ordem judicial.

1.2.1. Nestes casos, a IGS irá compartilhar o mínimo de informações necessárias para atingir sua finalidade.

1.3. Aproveitamento de dados. Você reconhece e aceita que, caso opte pelo processo de abertura de conta digital da IGS, os dados previamente coletados poderão integrar o processo de cadastro.

1.3.1. Caso Você não opte pela abertura de conta, o tratamento dos seus dados não configura qualquer vínculo comercial com a IGS.

1.4. Anonimização de dados. Você reconhece e aceita que, para as finalidades de pesquisas de inteligência de mercado, divulgação de dados à imprensa e realização de propagandas, os dados fornecidos por Você serão compartilhados de forma anonimizada, isto é, de forma que não possibilite a sua identificação.

1.5. Veracidade dos dados. A IGS não é responsável pela precisão, veracidade ou falta dela nas informações prestadas por Você ou pela sua desatualização, ou pelos documentos encaminhados, sendo Você o responsável por prestá-las com exatidão e/ou atualizá-las.

1.5.1. A IGS não se obriga a processar ou tratar quaisquer dos seus dados se houver razões para crer que tal processamento ou tratamento possa imputar às empresas qualquer infração de qualquer lei aplicável ou que o Site esteja sendo utilizado, sob critério exclusivo da IGS, para quaisquer fins ilegais, ilícitos ou contrários à moralidade.

1.6. Tecnologias empregadas. A IGS utiliza soluções de automação de marketing que usam tecnologia para registrar o comportamento de navegação que Você terá no Site, permitindo assim a entrega de campanhas.

1.6.1. Cookies. Cookies, cabendo a Você configurar o seu navegador de Internet caso deseje bloqueá-los. Nesta hipótese, algumas funcionalidades do Site poderão ser limitadas.

1.6.2. Toda as tecnologias utilizadas respeitarão sempre a legislação vigente e os termos desta Política de Privacidade.

1.7. Links de terceiros. É importante destacar que, uma vez no Site, Você poderá ser conduzido, via link a portais ou outras plataformas, que poderão coletar suas informações e ter sua própria Política de Privacidade, cabendo a Você lê-las ou rejeitá-las.

1.8. Serviços de parceiros. A IGS possui parceiros comerciais que, eventualmente, podem oferecer serviços por meio de funcionalidades ou sites que podem ser acessados a partir do Site. Os dados fornecidos por Você a estes parceiros serão de responsabilidade destes, estando assim sujeitos às suas próprias práticas de coleta e uso de dados, sem que caiba qualquer ônus a IGS pelo tratamento de tais informações.

1.9. Alterações do consentimento. Você poderá alterar suas concessões de consentimento, conceder novas permissões ou retirar seu consentimento para as permissões atuais por meio dos Canais de Atendimento da IGS, sendo avisado das consequências que a retirada de consentimento poderá causar.

1.10. Base de dados. A base de dados formada por meio da coleta de dados no Site é de propriedade e responsabilidade da IGS, sendo que seu uso, acesso e compartilhamento,



quando necessários, serão feitos dentro dos limites e propósitos dos negócios da IGS e descritos nesta Política de Privacidade.

1.11. Acesso à base de dados. Os dados que Você fornece são acessados somente por profissionais devidamente autorizados pela IGS, respeitando os princípios de proporcionalidade, necessidade e relevância para os objetivos da IGS, além do compromisso de confidencialidade e preservação da privacidade nos termos desta Política de Privacidade.

## 2. ARMAZENAMENTO DOS DADOS E REGISTROS

2.1. Armazenamento dos dados. Os dados coletados e os registros de atividades estarão armazenados em ambiente seguro e controlado pelo prazo exigido por lei, considerando:

1. (i) O prazo mínimo de 6 (seis) meses, nos termos do Marco Civil da Internet;
2. (ii) O prazo mínimo de 5 (cinco) anos, nos termos do Código de Defesa do Consumidor;
3. (iii) Observado o estado da técnica disponível.

2.2. Exclusão dos dados. Os dados poderão ser apagados antes desse prazo, caso Você solicite. No entanto, pode ocorrer de os dados precisarem ser mantidos por período superior, por motivo de lei e/ou ordem judicial. Findo o qual, serão excluídos com uso de métodos de descarte seguro, ou utilizados de forma anonimizada para fins estatísticos.

2.3. Servidores de armazenamento. Os dados coletados serão armazenados em servidores próprios do Grupo IGSgui localizados no Brasil, bem como em ambiente de uso de recursos ou servidores na nuvem (cloud computing), o que enseja, neste último caso, transferência ou processamento dos dados fora do Brasil, nos Estados Unidos.

2.4. Responsabilidade por danos. Todavia, considerando que nenhum sistema de segurança é infalível, a IGS se exime de qualquer responsabilidade por eventuais danos e/ou prejuízos decorrentes de falhas, vírus ou invasões do banco de dados, salvo nos casos em que tiver dolo ou culpa.

## 3. EXIBIÇÃO, RETIFICAÇÃO, LIMITAÇÃO, OPOSIÇÃO E EXCLUSÃO DE DADOS

3.1. Exibição e retificação de dados. Você pode solicitar a exibição ou retificação de seus dados pessoais, por meio dos Canais de Atendimento.

3.2. Limitação, oposição e exclusão de dados. Pelos Canais de Atendimento, Você poderá também requerer:

1. (i) A limitação do uso de seus dados pessoais;
2. (ii) Manifestar sua oposição ao uso de seus dados pessoais; ou
3. (iii) Solicitar a exclusão de seus dados pessoais coletados e registrados pela IGS.

3.2.1. Se Você retirar seu consentimento para finalidades fundamentais ao regular funcionamento do Site, os serviços e funcionalidades do Site poderão ficar indisponíveis para Você.

## 4. DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1. Atualização dos Termos. A IGS reserva a si o direito de alterar o teor desta Política de Privacidade a qualquer momento, conforme a finalidade ou necessidade, tal qual para adequação e conformidade legal de disposição de lei ou norma que tenha força jurídica equivalente, cabendo a Você verificá-la sempre que efetuar o acesso ao Site.

#### 4.1.1.

Ocorrendo atualizações neste documento e que demandem nova coleta de consentimento, a IGS notificará Você pelos meios de contato que Você forneceu.

4.2. Canais de atendimento. Em caso de qualquer dúvida com relação às disposições constantes desta Política de Privacidade, Você poderá entrar em contato com a IGS por meio dos seguintes Canais de Atendimento, de segunda à sexta, das 08h30min às 18:00 horas:

♣ Telefone: (41) 4007-2888

♣ atendimento@bancoIGS.com.br

4.3. Utilização de dados por terceiros. Caso empresas terceirizadas realizem o processamento de quaisquer dados coletados pela IGS, deverá respeitar as condições aqui estipuladas e as normas de Segurança da Informação da IGS, obrigatoriamente.

4.4. Não mineração. É vedada a utilização de softwares de mineração de dados do Site, de qualquer tipo ou espécie, além de outro aqui não tipificado que atue de modo similar.

4.5. Nulidade. Caso alguma disposição desta Política de Privacidade seja considerada ilegal ou ilegítima por autoridade da localidade em que Você reside ou da sua conexão à Internet, as demais condições permanecerão em pleno vigor e efeito.

4.6. Comunicação. Você reconhece que toda comunicação realizada por e-mail (aos endereços informados no seu cadastro), SMS, aplicativos de comunicação instantânea ou qualquer outra forma digital e virtual também são válidas como prova documental, sendo eficazes e suficientes para a divulgação de qualquer assunto a que se refira aos serviços prestados pela IGS, bem como às condições de sua prestação ou a qualquer outro assunto nele abordado, ressalvadas as disposições expressamente diversas previstas nesta Política de Privacidade.

### 5. REGISTRO PÚBLICO

5.1. Registro público. Esta Política de Privacidade está registrada no 3o Serviço de Registro de títulos e Documentos e Civil das Pessoas Jurídicas de Curitiba/PR, sob o no 440.892, em 05 de julho de 2019.

### 6. LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO

6.1. Lei aplicável e foro. A presente Política de Privacidade será interpretada segundo a legislação brasileira, no idioma português, sendo eleito o foro do seu domicílio para dirimir qualquer litígio ou controvérsia envolvendo o presente documento, salvo ressalva específica de competência pessoal, territorial ou funcional pela legislação aplicável.

### 7. GLOSSÁRIO

7.1. Para fins deste documento, devem se considerar as seguintes definições e descrições para seu melhor entendimento:

1. (i) Cloud Computing: ou computação em nuvem, é tecnologia de virtualização de serviços construída a partir da interligação de mais de um servidor por meio de uma rede de informação comum (exemplo: internet), com objetivo de reduzir custos e aumentar disponibilidade dos serviços sustentados;
2. (ii) Conta de acesso: credencial que Você utiliza para acessar o Site e suas funcionalidades;

3. (iii) Cookies: arquivos enviados pelo servidor da IGS para o seu dispositivo móvel ou desktop, com a finalidade de identificar o dispositivo e obter dados de acesso, permitindo, desta forma, personalizar a sua navegação no Site, de acordo com o seu perfil;
4. (iv) IP: abreviatura de Internet Protocol. É conjunto alfanumérico que identifica o seu dispositivo na Internet;
5. (v) Clusterização: agrupamento automático de perfis de um ou mais usuários com o fim de direcionar assertivamente uma comunicação àquele determinado grupo.
6. (vi) Você: pessoa física ou jurídica que acessa e/ou utiliza as funcionalidades do Site.

**PROCEDIMIENTO MANEJO DE RETRACTO  
Y REVERSIÓN**

Versión: 00  
Vigencia : Enero de 2019  
Documento Controlado

## Tabla de contenido

Introducción_____	2
Objetivo_____	2
Objetivo General_____	2
Concepto Retracto_____	3
Concepto Reversión_____	4
Procedimiento_____	4
Formas de informar el Retracto_____	6
Parametros de Atención_____	6
Roles_____	8
Descripción del procedimiento_____	8

## Introducción

---

Este documento tiene como propósito establecer los lineamientos y parámetros generales que se deberán aplicar en caso tal que el cliente de **INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.S** solicite el retracto o la reversión de la compra aceptada telefónicamente.

### Objetivo General:

Optimizar los procesos internos con estricto cumplimiento de las normas de protección al consumidor que versan sobre servicio e información.

### Concepto Retracto

El derecho al retracto se encuentra consagrado en el artículo 47 de la Ley 1480, el cual establece:

*“En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempo compartidos o ventas que utilizan medios no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado”.*

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de 5 días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de prestación de servicios.

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor
2. En los contratos de suministro de bienes o servicio cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar.
3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados
4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez
5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías
6. En los contratos de bienes perecederos
7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

La Compañía deberá devolver en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución de dinero al consumidor no podrá exceder de 30 días calendario desde el momento en que ejerció el derecho”.

La Superintendencia de Industria y Comercio ha definido la facultad de retracto como la facultad de arrepentimiento del consumidor, sin consideración a asuntos relacionados con garantías, sino con la libertad de eliminar la motivación de la compra. Es una protección que se da para algunos tipos de compras, por ser tan particulares y donde el consumidor, por regla general, no tiene contacto directo con la Compañía.

De manera tal, que la facultad de retractar consiste en la facultad que tiene el consumidor para desistir o arrepentirse de la adquisición de bienes y servicios realizada bajo ciertas modalidades de compra, como lo son: las ventas financiadas directamente por el productor o expendedor, los tiempos compartidos, las ventas no tradicionales y las ventas a distancia en donde se encuentra el comercio electrónico.

## **CARACTERÍSTICAS DEL DERECHO AL RETRACTO**

1. Es un derecho exclusivo del consumidor, de manera tal que solo puede ejercer ese derecho quien tiene la calidad de consumidor, es decir, “Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica”. Sin embargo, la Superintendencia en concepto 13101794/2013 amplía el concepto de consumidor, no solo para quien compra el producto sino también para quien hace uso del mismo.
2. **Se encuentra limitado a**
  - **Ventas a distancia:** Son aquellas en las cuales el consumidor no tiene un contacto directo con el producto y solo conoce las características y condiciones de los bienes o servicios vía telefónica, por correo, por catálogo o comercio electrónico. Al igual que las ventas no tradicionales fueron reglamentadas por el Decreto 1499 de 2014, en el cual lo único que se estableció sobre el retracto fue la obligación de información previa e incorporar dentro del contenido mínimo de los contratos información suficiente sobre las condiciones y modalidades de su ejercicio.
3. **Es de carácter temporal**

- El derecho al retracto tiene un límite temporal para su ejercicio, así la Ley 1480 de 2011 establece un plazo de cinco (5) días contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de prestación de servicios
- Existe la posibilidad que, dándose todas las condiciones legales para la existencia del retracto, las partes determinen un término distinto para que se pueda hacer efectivo. Ello resultaría procedente solo en caso tal que no se vea menguado o disminuido el derecho del consumidor a ejercerlo.

#### **4. No es universal**

- Existen ciertos productos con relación a los cuales no procede el derecho al retracto aun cuando compren por los canales y las modalidades que lo entienden pactado de acuerdo a la Ley.

#### **5. Es irrenunciable**

- Los consumidores no pueden, aún cuando voluntariamente tomen la decisión de renunciar al derecho de retracto cuando este resulta procedente. Según el Estatuto del Consumidor “serán válidos los arreglos sobre derechos patrimoniales, obtenidos a través de cualquier método alternativo de solución de conflictos después de surgida una controversia entre el consumidor y el proveedor y/o productor”. Ello significa que después de surgida una controversia en relación con el ejercicio del derecho de retracto, las partes podrían conciliar el contenido patrimonial de dicho derecho, pero en ningún caso, lo relacionado con su existencia cuando se den los presupuestos de ley para el efecto.

#### **6. No requiere expresión de la causa**

- El derecho al retracto nace solo de la voluntad del consumidor y las razones o motivaciones que lo conducen a ejercerlo no tienen incidencia o repercusión alguna

#### **7. Su efecto es la resolución del contrato**

- En este caso, un contrato legal y válido deja de existir por la manifestación de voluntad pura y simple, del ejercicio del derecho de retracto por el consumidor.
- Para efecto de perfeccionar la resolución del contrato, el Estatuto del Consumidor, establece las siguientes reglas:

- La Compañía debe devolver la totalidad del dinero al consumidor sin derecho a realizar deducciones, descuentos o retenciones. Adicionalmente, se debe tener en cuenta que el retracts no debe implicar para el expendedor, asumir cargas adicionales distintas a la de recibir el producto y devolver al consumidor el dinero pagado.
- Resulta preciso señalar que si en la operación se generaron impuestos, la Compañía no se encuentra en posibilidad alguna de realizar descuentos por este concepto, razón por la cual deben ser asumidos por la Compañía.
- El término máximo para la devolución del dinero por parte de la Compañía es de 30 días calendario contados desde el día en que el consumidor ejerció el derecho.

### **Concepto Reversión de pago**

Se encuentra contemplado en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y señala que los pagos realizados a través de medios electrónicos podrán ser reversados, cuando medie fraude, cuando el pago corresponda a una operación no solicitada o cuando sea defectuoso.

En estos casos, la ley impone el siguiente procedimiento: Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que se debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el consumidor deberá presentar queja ante la Compañía, cuando sea procedente, la Compañía procederá a reversar la transacción al comprador.

De acuerdo con el decreto 587 de 2016, la queja del usuario debe contener como mínimo la siguiente información:

1. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
2. Indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas anteriormente.
3. Valor por el que solicita la reversión
4. Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación. Dicha solicitud se presenta ante el emisor del instrumento de pago electrónico (entidad bancaria o financiera).

Una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor, los participantes del proceso dispondrán de un término de 15 días hábiles para hacerla efectiva.



Los participantes del proceso de pago deberán tener a disposición del consumidor, en su sitio web o por cualquier medio idóneo, un formulario de solicitud de reversión del pago, sin perjuicio de que el consumidor pueda presentar la solicitud de reversión de pago en otro documento que cumpla con los requisitos establecidos en el presente capítulo. Dicho formulario contendrá las causales que dan lugar a la reversión del pago las cuales serán señaladas por el consumidor según sea el caso.

Por último, cuando se trate de pagos correspondientes a obligaciones de cumplimiento periódico, es preciso tener en cuenta que el consumidor podrá:

1. Comunicar a la entidad con la que pactó el débito automático, por escrito o a través de cualquier medio establecido entre las partes para ello que permita conservar un soporte de la misma y acreditar fecha cierta de su presentación, sobre su voluntad de revocar la autorización de realizar los pagos por dichos medios. Si se llegaren a cargar nuevos pagos a las tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, el consumidor podrá solicitar la reversión de los mismos dentro de los 5 días hábiles siguientes a que tenga conocimiento de la ocurrencia de aquellos.
2. Solicitar la reversión del pago correspondiente a cualquier servicio u obligación de cumplimiento periódico. Para proceder con la reversión, el consumidor deberá solicitarla al emisor del instrumento de pago en un tiempo máximo de 1 mes después de ocurrido el pago por los canales que dicha entidad disponga.

## **PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN CASO DE SOLICITUD DE RETRACTO Y/O REVERSIÓN**

De acuerdo con lo establecido por la Ley 1480 de 2011, en todos los casos en los que el usuario solicite el retracto dentro del término establecido, esto es 5 días hábiles siguientes a la celebración del contrato, se debe proceder con el mismo. Las únicas razones señaladas en la Ley para que no proceda el retracto, es que ya haya iniciado la prestación del servicio prometido.

Una vez realizada la solicitud de retracto, la empresa tiene 30 días calendario para realizar el reintegro de la totalidad del dinero cancelado por el consumidor. No se pueden realizar retenciones por ningún concepto.

La norma no establece ningún mecanismo para realizar la devolución del dinero al consumidor, pero es clara al señalar que la totalidad del dinero cancelado debe ser

reintegrado a más tardar dentro de los 30 días calendario siguientes a la solicitud de retracto realizada por el usuario.

## FORMA DE INFORMAR EL DERECHO DE RETRACTO

El derecho de retracto se debe brindar al consumidor la siguiente información:

Que de conformidad con el Estatuto del Consumidor le asiste el derecho al retracto, por tratarse de una transacción de las previstas en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

Que el término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios. En este último caso, habrá de advertirse al consumidor que no podrá ejercer el derecho de retracto cuando el servicio haya comenzado a prestarse con su consentimiento o cuando entre el momento en que se ejerza el derecho de retracto y la fecha pactada para el inicio de la prestación del servicio medien menos de cinco (5) días.

Que en el evento de ejercer el derecho de retracto, se reintegrará el dinero que se hubiese pagado sin que haya lugar a ningún tipo de descuento o retención, en un término no mayor a treinta (30) días calendario, contados desde el momento en que se ejerza el derecho.

La Superintendencia de Industria y Comercio expidió proyecto de Circular a través de la cual se reglamenta la forma de informar el derecho de retracto, la cual si bien no es vinulante sirve como guía para establecer la forma y la prueba de la información sobre el derecho de retracto.

METODO DE VENTA	FORMA DE INFORMAR
Ventas por vía Telefónica	<p>Cuando la venta se realice por vía telefónica, inmediatamente después del ofrecimiento del producto y la descripción de sus características, se deberá comunicar al consumidor sobre el derecho al retracto</p>
	<p>Así mismo, los contratos de servicio de BPO o Call center de proveedores de bienes o servicios por internet, deberán incluir la obligación de que la capacitación que se imparta a los asesores de venta incluya lo relativo al derecho de retracto</p>

Deberá conservar prueba sobre la aceptación del consumidor la aceptación de las condiciones generales del contrato, en particular, sobre el suministro aquel de la información relativa al derecho de retracto

## **Lineamientos generales**

### **Parámetros de atención**

1. IDENTIFICACIÓN DEL VENDEDOR
2. CARACTERÍSTICAS ESENCIALES DEL PRODUCTO
3. PLAZO Y VALIDEZ DE LA OFERTA
  - Esta oferta está vigente hasta el XXX de XXX de 2018.
4. PRECIO DEL PRODUCTO
  - Este plan tiene un costo de XXXXX mensual.
5. FORMA DE PAGO
6. FECHA DE ENTREGA O INICIO DE PRESTACIÓN
7. DERECHO AL RETRACTO
  - Retracto: Señor@ XXX “En cumplimiento a la Ley, me permito informarle que UD podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de hoy.”
8. REVERSIÓN DEL PAGO
  - De acuerdo con lo previsto en el artículo 51 de la ley 1480 de 2011 y el decreto 587 de 2016, dentro de cinco (5) días hábiles siguientes a que tenga conocimiento de los hechos señalados en dichas normas.