

## POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN-CLIENTES, INTERMEDARIOS, PROVEEDORES, COLABORADORES-

## POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN-CLIENTES, INTERMEDARIOS, PROVEEDORES, COLABORADORES -

EXXTRA S.A. es una compañía de financiación especializada en generar y administrar créditos para seguros. Para fundear su operación, EXXTRA recurre al crédito bancario, venta de cartera y recursos propios, por lo cual no capta ahorros del público. Por lo anterior, y con el fin de lograr su misión corporativa, EXXTRA ha creado la presente Política de Tratamiento de la Información, de conformidad con las disposiciones adoptadas por la Ley 1266 de 2008 y la Ley 1581 de 2012, y sus decretos reglamentarios.

1. RESPONSABLE EXXTRA SAS, con domicilio principal en Santiago de Cali, ciudad donde funciona su sede administrativa en la Cra 66<sup>a</sup> 10-15, tiene dispuesto como canales de contacto con sus clientes su línea de atención al cliente (2) 380 8864. EXXTRA, en calidad de responsable del tratamiento, ha definido políticas y procedimientos que velan por la calidad y seguridad en el tratamiento de la información para proteger los datos personales de los titulares de la información y realizar un debido tratamiento de los mismos.

2 TRATAMIENTO DE DATOS Y FINALIDAD El tratamiento que se realice por parte de EXXTRA, será teniendo en cuenta la autorización otorgada por el titular, los datos recogidos por EXXTRA S.A serán utilizados para los fines propios de los contratos financieros, laborales y crediticios que se hayan celebrado, de conformidad con lo previsto en el Código de Comercio, Ley 1480 de 2011- Estatuto del Consumidor-, en el Código Sustantivo de Trabajo y demás normas que regulen de manera específica cada materia. En desarrollo de su objeto social, EXXTRA recibe, recolecta, registra, conserva, almacena, modifica, reporta, consulta, entrega, transmite, transfiere, comparte y elimina información personal, para lo cual obtiene autorización del titular. La autorización que otorga el titular permite entre otras cosas:

ofrecer y suministrar información de los productos y servicios, consultar y reportar los datos del titular ante los operadores de información y riesgo, calcular la capacidad de pago del deudor y codeudor, conocer su comportamiento de pago, cobro de las cuotas, tasas y cargos correspondientes a los créditos, tanto de manera prejudicial como judicial, si hubiere lugar a ello. La realización de estudios estadísticos y comportamentales que permitan entender mejor las necesidades y capacidad de endeudamiento de los clientes y usuarios. Actualizar las relaciones contractuales vigentes y dar cumplimiento a las obligaciones pactadas.

También para el desarrollo de actividades de conocimiento del perfil comercial del cliente, campañas comerciales, publicitarias, y de marketing, relacionadas con productos y con aliados comerciales que puedan complementar o enriquecer la oferta de dichos productos y servicios, los cuales serán dados a conocer de manera oportuna a los clientes y usuarios. La presente Política está dirigida a nuestros clientes que ingresen por, usuarios, colaboradores, proveedores y aliados comerciales, sobre los cuales EXXTRA realiza tratamiento de información personal. En el caso de los proveedores, personas naturales y/o personas jurídicas, EXXTRA busca conocer y hacer seguimiento a la idoneidad financiera y al comportamiento comercial de éstos. Así como, hacerlos partícipes de actividades o campañas que puedan resultar de su interés. Para la incorporación de nuevos colaboradores, EXXTRA como responsable de tratamiento de datos personales, informa a quienes envían hojas de vida que una vez recibidas cuentan con el derecho de conocer, rectificar, actualizar, suprimir su información personal; así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales y a su vez utilizar la información suministrada cuando aplique para las diferentes convocatorias laborales que realiza la compañía.

**2.1 TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES** - EXXTRA recopila y trata datos sensibles, con la única finalidad de identificar y mantener una adecuada relación entre la compañía y el titular, tales como datos biométricos de huella y foto. En cada caso se obtiene autorización del titular para el uso de dichos datos sensibles, explicándole el tratamiento al cual serán sometidos y la seguridad aplicada debido a su naturaleza.

**2.2 TRANSMISIÓN DE DATOS** - Conforme con las finalidades indicadas en este documento y sujeto a los procedimientos legales, la transmisión de Datos se hará previa exigencia de la respectiva

confidencialidad, el cumplimiento de estas políticas y el compromiso de restringir el manejo de la información a los fines para los cuales se hace la transmisión. Si se le solicita oficialmente, EXXTRA podrá transferir datos a las autoridades y agencias nacionales y extranjeras, e intercambiar información y documentación sobre productos, estados de cuenta, saldos, movimientos, información financiera y comercial, comportamiento financiero y manejo de productos, ingresos, deducciones, origen de recursos, accionistas y personas relacionadas o vinculadas, administradores y directivos, para fines legales y/o fiscales, de inspección, supervisión, cumplimiento y verificación de acuerdos internacionales gubernamentales o suscritos por la compañía. EXXTRA también puede intercambiar Información Personal con autoridades gubernamentales o públicas tales como autoridades administrativas, de impuestos, organismos de investigación y autoridades judiciales, así como con entidades y personas que participen en procedimientos legales (tales como asesores, auxiliares de la justicia, abogados, contadores y en general expertos en distintos ámbitos) cuando sea necesario para atender procesos judiciales o arbitrales, realizar gestiones de cobranza, cumplir con las leyes vigentes, dar respuesta a solicitudes de autoridades nacionales y extranjeras, proteger las operaciones del Titular y de la compañía así como los intereses y derechos de éstos.

**2.3 NIVEL DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO -**  
EXXTRA cuenta con Políticas de Seguridad de Información, que asegura el cumplimiento de los requisitos exigidos en materia de seguridad de información.

**3. AUTORIZACIONES -** EXXTRA S.A. solicitará la autorización de manera que el titular de la información otorgue su consentimiento previo, expreso e informado del tratamiento de sus datos personales. Cabe señalar, que la autorización también podrá obtenerse teniendo en cuenta conductas inequívocas del titular del dato que permitan concluir de forma razonable que el titular otorgó su consentimiento para el tratamiento de la información. El consentimiento del titular se podrá obtener por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tales como, comunicación escrita, verbal, virtual o por conductas inequívocas.

4. FINALIDADES – A continuación, relacionaremos las principales finalidades con las que EXXTRA S.A.S. realiza el tratamiento de la información personal: CLIENTES Y/O USUARIOS

- Conocer su comportamiento crediticio, comercial y financiero. Y el hábito de pago en el cumplimiento de sus obligaciones.
- Gestionar la confirmación y actualización de la información del cliente y/o usuario.
- Verificar y validar la identidad del cliente para el ofrecimiento de productos y servicios y compartirla con aliados comerciales.
- Ofrecer y prestar servicios financieros a través de cualquier medio o canal, teniendo en cuenta los avances de tecnología para comunicaciones, tales como la mensajería instantánea.
- Recibir información respecto a campañas comerciales actuales y futuras, promoción de productos y servicios tanto propios como de terceros, con el fin de mantener informado al cliente a través de: llamada telefónica, mensaje de texto, correo electrónico y en general cualquier red social de integración o mensajería instantánea.
- Recibir mensajes concernientes a la gestión de cobranza y recuperación de cartera, directamente o a través de terceros contratados para ello.
- Conocer la ubicación y datos de contacto del cliente para efecto de notificaciones con fines de seguridad y ofrecimiento de ofertas comerciales.
- Efectuar análisis e investigaciones comerciales, estadísticas, de riesgos, de mercado y financiera, incluyendo contactar al cliente para tales fines.
- Conocer el estado de las operaciones de crédito (activas, pasivas o de cualquier naturaleza) que tenga o haya tenido el cliente con otras entidades financieras o comerciales.
- Consultar ante las diferentes autoridades judiciales y administrativas ó en las bases de datos públicas, multas y sanciones.
- Realizar, validar, autorizar o verificar transacciones incluyendo cuando sea requerido, la consulta y reproducción de datos sensibles tales como la huella digital, imagen o voz, entre otros.
- Realizar encuestas de satisfacción de los servicios y productos ofrecidos por EXXTRA S.A.
- Prevenir el Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo (LAFT), hechos de fraude, corrupción y otras actividades ilegales.

PROVEEDORES, INTERMEDIARIOS Y ALIADOS

- Vincular al proveedor, aliado o intermediario a través de un proceso de vinculación generando el desarrollo de procesos internos, contables, administrativos, financieros, entre otros.
- Gestionar y desarrollar relaciones contractuales con el proveedor, aliado o intermediario,

basados en la confianza y permitiendo el cumplimiento en las obligaciones a cargo de las partes. •Revisar y evaluar los resultados del proveedor, aliado o intermediario, a fin de mejorar los procesos de contratación. •Administrar y verificar antecedentes comerciales y los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo a fin de Prevenir conductas que favorezcan el LAFT, hechos de fraude, corrupción y otras actividades ilegales.

5. DERECHOS DE LOS TITULARES - Los titulares de la información que trata EXXTRA podrán:

- Dirigirse a EXXTRA SAS, a través de los canales establecidos por ésta, a su línea de atención al cliente (2) 380 8864, con el fin de conocer, actualizar, rectificar, suprimir o revocar sus datos personales. 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.

- Solicitar prueba de la autorización otorgada a EXXTRA SAS salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el tratamiento que se está realizando no lo requiera.

- Ser informado por EXXTRA SAS, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por EXXTRA SAS, respecto del uso que ésta les ha dado a sus datos personales.

- Presentar solicitudes y reclamos relacionados con la regulación vigente en materia de Protección de Datos Personales ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) por infracciones a la Ley General y sus decretos reglamentarios, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante EXXTRA S.A. como responsable y/o encargado.

- Revocar, en aquellos casos que no se enmarcan bajo la Ley Especial de Hábeas Data Financiero, la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

- Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por EXXTRA SAS en el numeral 5 del presente documento, a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento. El ejercicio de los derechos anteriormente mencionados, podrá ejercerse por:

- El titular, quien deberá acreditar su identidad de forma idónea a través de los distintos medios dispuestos por EXXTRA.

- Sus causahabientes, acreditando tal calidad.

- Apoderado o representante, acreditando la representación o poder para ello.

7. **ÁREA DESTINADA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.** Para el trámite de consultas, reclamos o solicitudes EXXTRA SAS dispone del área de Servicio al Cliente, a la cual se puede acceder a través de los siguientes canales: Tel. Cali (2) 3808864

8. **PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES**  
8.1 **CONSULTAS.** En desarrollo del artículo 14 de la Ley 1581 de 2.012, denominado “Consultas” los Titulares, sus causahabientes, representantes o quien tenga un interés legítimo, podrá consultar la información que de éste repose en las bases de datos administradas por EXXTRA SAS.  
8.2 **ACREDITACIÓN DEL TITULAR** - Los titulares deberán acreditar su identidad de la siguiente manera: Solicitudes presentadas a través de documento escrito: adjuntar copia de la cédula.

Los causahabientes deberán acreditar el parentesco adjuntando, registro civil de nacimiento y/o matrimonio, según el caso, copia de la escritura pública o sentencia de sucesión según sea el caso y copia de su documento de identidad. Los apoderados y representantes deberán presentar copia auténtica del poder o del documento que lo acredite como representante y de su documento de identidad. Una vez que EXXTRA SAS reciba la solicitud de información por cualquiera de los canales antes señalados, procederá a revisar el registro individual que corresponda al nombre del titular y al número de documento de identidad aportado, si encontrare alguna diferencia entre estos dos datos lo informará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo, con el fin de que el solicitante la aclare. Si revisado el documento aportado y el nombre del titular encuentra que hay conformidad en los mismos procederá a dar respuesta en el término de diez (10) días hábiles. En el evento en que EXXTRA SAS considere que requiere de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al titular de tal situación y dará respuesta en un término que no excederá de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.

9. **RECLAMOS** - El titular o sus causahabientes o representantes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por EXXTRA SAS debe ser objeto de corrección,

actualización o supresión, o si advierten un incumplimiento de EXXTRA SAS o de alguno de sus encargados, podrán presentar un reclamo ante EXXTRA SAS o el encargado, en los siguientes términos: El reclamo se formulará ante EXXTRA SAS o el encargado del tratamiento, adjuntando los documentos que pretenda hacer valer y el documento que identifique al titular. El reclamo deberá contener la descripción clara de los hechos que lo motivan y la dirección donde desea recibir notificaciones.

9.1 QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO - El titular, causahabiente o apoderado deberá agotar en primer lugar este trámite de consulta o reclamo, antes de dirigirse a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC a formular una queja. 10. POLITICAS Y LINEAMIENTOS COMPLEMENTARIOS - En virtud de la presente política, EXXTRA podrá desarrollar e implementar políticas y directrices complementarias, acorde con el presente documento. Esta política podrá ser modificada en cualquier momento a fin de adaptarla a la legislación actual. Toda actualización será puesta a disposición de los titulares de la información personal a través de nuestra página web: [www.exxtra.com.co](http://www.exxtra.com.co) o en cualquier otro medio que considere idóneo. 11. VIGENCIA - La presente política se encuentra vigente desde el 20 de Febrero de 2020 y reemplaza la anterior.