



Coval Comercial S.A.
Nit. 830.063.800-7

Política de Tratamiento de la Información de Datos Personales

OBJETO

Esta política define los lineamientos generales para la protección y tratamiento de los datos personales por parte de Coval Comercial S.A., en virtud del compromiso de velar por la seguridad y el uso adecuado de la información de los Titulares. Además, responde al cumplimiento y a la materialización de los principios de la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012 (“Por la cual se dictan disposiciones para la Protección de Datos Personales”), por parte de esta compañía, como responsable de los datos y por aquellos que sean designados como encargados del tratamiento de los mismos.

A su vez, dicha ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

A la luz de esta política, se entiende de manera general por “Titular” a toda persona cuyos datos personales son objeto de tratamiento, y específicamente a los clientes, proveedores, contratistas y terceros.

TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Dando aplicación a los principios rectores para el tratamiento de los datos personales, Coval Comercial S.A. únicamente recolectará los datos personales del Titular que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son requeridos y no se recogerán datos personales sin la autorización previa, expresa e informada del Titular, a excepción de los casos previstos en la ley en los que no es necesaria la obtención de dicha autorización.

Autorización

La autorización para el tratamiento de datos personales será obtenida por Coval Comercial S.A. mediante alguno de los siguientes mecanismos:

PRINCIPAL COTA (Cund.): Autop. Medellín Km. 2.5 Parque Ind. Guadalajara Bodega 3 Pbx/Fax: (1) 877 6868
BOGOTÁ - CALI - DUITAMA – CHIA - VILLAVICENCIO

Internet: www.coval.com.co E-mail: info@coval.com.co



Coval Comercial S.A.
Nit. 830.063.800-7

- Por escrito, a través de formularios, herramientas electrónicas y mensajes de datos.
- De forma oral, a través de la grabación de la voz.
- Mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir razonablemente su autorización. Por ejemplo, y sin limitarse a estas, la compra de productos, la solicitud de prestación de servicios, la presentación de peticiones, quejas y/o reclamos, el ingreso a las sedes, el uso de herramientas electrónicas, redes sociales y aplicaciones de teléfonos móviles.

No se entenderá que el silencio o la ausencia de respuesta por el Titular es una conducta inequívoca.

Cuando se pretenda obtener la autorización para el tratamiento de datos personales, por parte del Titular o de quien éste legitimado para ejercer sus derechos, se informarán las finalidades específicas del tratamiento que se dará a los datos.

El Titular podrá solicitar a Coval Comercial S.A., a través de los canales establecidos más adelante, la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, mediante la presentación de una solicitud. La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización, no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

Además, Coval Comercial S.A. se abstendrá de utilizar medios engañosos y fraudulentos para obtener dicha autorización y en general para tratar los datos personales de sus clientes.

Manejo de datos personales sensibles

Se entiende por dato sensible aquel que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tal como aquel que revele el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.



Coval Comercial S.A.
Nit. 830.063.800-7

En ese orden de ideas Coval Comercial S.A. no recolectará, usará o tratará datos sensibles, salvo que el Titular de los mismos emita una autorización expresa para dicho tratamiento, o en los casos en que la ley determina que no se requiere dicha autorización.

En todo caso, cuando se pretenda obtener autorización para el manejo de datos sensibles, se informará cuáles de los datos que se recogerán se consideran como sensibles y que el Titular de los mismos no está obligado a autorizar su tratamiento. Lo anterior, teniendo en cuenta que Coval Comercial S.A. no puede condicionar el desarrollo de una actividad al suministro de dichos datos.

Finalidades del tratamiento de datos personales

Coval Comercial S.A. usará los datos personales del Titular con las siguientes finalidades:

- Para el desarrollo de actividades comerciales y transaccionales vinculadas con todas las sedes de Coval Comercial S.A.
- Para la expedición de órdenes de compra, cotizaciones, facturas, pedidos y demás documentos como soporte de una transacción comercial.
- Para perfeccionar o concretar el pago de un producto o servicio adquirido por el Titular o Coval Comercial S.A.
- Para el proceso de evaluación y calificación de la calidad del servicio prestado.
- Para la atención del trámite de garantías y devolución de productos.
- Para la emisión de respuestas a las consultas acerca de productos y servicios ofrecidos, peticiones, quejas y reclamos.
- Para la realización de estudios con fines estadísticos, medición del nivel de satisfacción del cliente y de conocimiento del cliente.
- Para recibir información y ofertas sobre novedades, productos, servicios, concursos y eventos especiales propios del objeto social de Coval Comercial S.A., que puedan resultar atractivos o beneficiosos.
- Para el desarrollo de actividades relacionadas con servicios computarizados.
- Para la prestación de servicios de atención telefónica, cobranzas u otros de naturaleza similar.
- Para la ejecución de procesos y procedimientos financieros y contables.
- Para adelantar el control y prevención de fraudes y lavado de activos, cuando aplique.



Coval Comercial S.A.
Nit. 830.063.800-7

- Para la creación de bases de datos de acuerdo con las características y perfiles de los Titulares de información personal.
- Para el cumplimiento de obligaciones legales por parte de Coval Comercial S.A.

Para el cumplimiento de las anteriores finalidades, Coval Comercial S.A. podrá:

- Recoger, transmitir, transferir, almacenar, procesar, custodiar los datos personales de los Titulares, como Responsable encargándose directamente del tratamiento de los mismos o encargando a un tercero, que tenga vínculo comercial con Coval Comercial S.A.
- Conservar la información personal del Titular mientras Coval Comercial S.A. se encuentre obligado legalmente para ello.
- Compartir información personal, comercial y financiera con terceros, ubicados en Colombia o en el exterior, para efectos del procesamiento, conservación o alojamiento de dicha información.
- Subcontratar con un tercero y/o entidad vinculada la prestación de servicios y/o productos suministrados a sus clientes, sea que éste opere o no en el país como, entre otros, los servicios los relacionados con cobranzas.

DERECHOS DE LOS TITULARES

El Titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar 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, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.
- Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

PRINCIPAL COTA (Cund.): Autop. Medellín Km. 2.5 Parque Ind. Guadalajara Bodega 3 Pbx/Fax: (1) 877 6868
BOGOTA - CALI - DUITAMA - CHIA - VILLAVICENCIO

Internet: www.coval.com.co E-mail: info@coval.com.co



Coval Comercial S.A.
Nit. 830.063.800-7

- Revocar autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- Consultar o acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS.

El Departamento de Cartera de Coval Comercial S.A. será el encargado de atender y dar respuesta a las peticiones, consultas y reclamos respecto de los datos personales de los Titulares.

Consultas:

El proceso de consulta se hace por medio de la presentación de una *solicitud de consulta* escrita a través de los siguientes canales:

Correo electrónico: cartera@coval.com.co

Presencial: en cualquiera de las sedes de Coval Comercial S.A.

La *solicitud de consulta* podrá ser presentada por el Titular de los datos, sus causahabientes, su representante ó apoderado quienes deberán acreditar su identidad en forma suficiente.

La *solicitud de consulta*, como mínimo, deberá contener la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, los teléfonos de contacto y los documentos necesarios.

La *solicitud de consulta* será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo completo de la misma, con los documentos y soportes que den cuenta de la legitimación para el ejercicio de los derechos del Titular.

Cuando no fuere posible para Coval Comercial S.A. atender la solicitud de consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la

PRINCIPAL COTA (Cund.): Autop. Medellín Km. 2.5 Parque Ind. Guadalajara Bodega 3 Pbx/Fax: (1) 877 6868
BOGOTÁ - CALI - DUITAMA – CHIA - VILLAVICENCIO

Internet: www.coval.com.co E-mail: info@coval.com.co



Coval Comercial S.A.
Nit. 830.063.800-7

demora y señalando la fecha en que se atenderá su solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Reclamos.

Cuando para el ejercicio de los derechos del Titular, aquel considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de actualización, corrección o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 y las normas que la reglamentan, podrá presentar un reclamo ante Coval Comercial S.A. a través de los canales previamente mencionados para *solicitudes de consulta*.

Se seguirá el siguiente procedimiento de atención:

Presentación de la solicitud de reclamo.

Si el reclamo resulta incompleto, Coval Comercial S.A. requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo, para que subsane las fallas y/o complete la información.

Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del envío del requerimiento del numeral anterior, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Si Coval Comercial S.A. no es competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.



Coval Comercial S.A.
Nit. 830.063.800-7

Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se 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.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Coval Comercial S.A. es el Responsable del tratamiento de la información y ha dispuesto para los Titulares la presente Política, que se encuentra publicada en la página web www.coval.com.co

Coval Comercial S.A.
Autopista Medellín Kilómetro 2.5
Parque Guadalajara, Bodega 3
Cota (Cundinamarca)
Teléfono (1)877-686
info@coval.com.co

Esta Política y la Base de Datos tienen vigencia desde el 28 de Julio de 2013.

PRINCIPAL COTA (Cund.): Autop. Medellín Km. 2.5 Parque Ind. Guadalajara Bodega 3 Pbx/Fax: (1) 877 6868
BOGOTA - CALI - DUITAMA – CHIA - VILLAVICENCIO

Internet: www.coval.com.co E-mail: info@coval.com.co