

## 1. OBJETO

Establecer y garantizar la protección de datos personales de la información de nuestros funcionarios, clientes, proveedores, aliados, usuarios y demás partes interesadas, con el objeto de cumplir con lo requerido desde la regulación en cuanto a la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos personales que administra la compañía MULTIPAGAS S.A.S suministrando lineamientos que aseguren la autenticidad, confidencialidad e integridad de la información. Igualmente establecer los parámetros para el uso ético y responsable de herramientas de Inteligencia Artificial (IA), que involucren datos personales.

## 2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

MULTIPAGAS S.A.S, manifiesta su compromiso inquebrantable con la protección del derecho constitucional al Habeas Data. En cumplimiento de lo dispuesto por la constitución política de Colombia (Artículos 15 y 20), la Ley 1581 de 2012, la Ley 1266 de 2008, el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y demás normas que las modifiquen o adicionen, se establece la presente política bajo los siguientes lineamientos:

### 2.1. COMPROMISO INSTITUCIONAL

La Compañía reconoce y protege el derecho de todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recolectado sobre ellas en nuestras bases de datos o archivos. Este compromiso se extiende a todas las actividades de tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión) realizadas por la organización.

### 2.2. PRINCIPIOS RECTORES

Nuestras actuaciones se rigen por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

En este sentido:

- **Respeto a los Titulares:** Garantizamos que el tratamiento de datos personales se realice respetando los derechos y garantías previstos en la constitución y la ley.
- **Información Veraz:** Bajo los principios de equilibrio, justicia y equidad, defendemos el derecho de recibir y procesar información veraz e imparcial, asegurando que los datos contenidos en nuestras bases de datos sean exactos y actualizados.

## 3. AMBITO DE APLICACIÓN

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento para:

- La sociedad, sus administradores y funcionarios.
- Contratistas y terceros que actúen en calidad de encargados del tratamiento.
- Las personas a cargo de las actividades operativas, comerciales o administrativas que involucren el uso de datos personales.

## 4. MARCO DE POLÍTICA NORMATIVO

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales se rige por el ordenamiento jurídico colombiano y, en particular, por las siguientes normas:

- **Constitución política de Colombia:** Artículos 15 (Habeas Data) y 20 (Derecho a la información).
- **Ley 1581 de 2012:** Régimen General de Protección de Datos Personales.
- **Ley 1266 de 2008 y Ley 2157 de 2021:** Régimen especial de Habeas Data Financiero y crediticio (Ley de Borrón y Cuenta Nueva).
- **Ley 2300 de 2023:** Medidas para proteger el derecho a la intimidad de los consumidores (Regulación de canales y horarios de contacto).
- **Jurisprudencia constitucional:** Sentencias C-1011 de 2008 y C-748 de 2012, que definen el alcance de la protección de datos en Colombia.

## 5. DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Datos personales:** Información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural.
- **Datos Privado:** Dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- **Datos Público:** Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Datos Sensible:** Aquel que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como los que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o 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.
- **Datos Semiprivado:** Dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento.
- **Habeas Data:** Recurso legal a disposición de todo individuo (Titular de la Información) que permite acceder a un banco de información o registro de datos que incluye referencias informativas sobre sí mismo. El Titular de la Información tiene derecho a exigir que se corrijan parte o la totalidad de los datos en caso de que éstos le generen algún tipo de perjuicio o que sean erróneos.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que

por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

- **SIC:** Superintendencia de Industria y Comercio.
- **Titular de la información:** Es la persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento por parte de Reval, ya sea en calidad de cliente, empleado, proveedor, visitante o cualquier otro vínculo que implique la entrega de su información personal.
  - **Clientes y usuarios:** Personas naturales que adquieren servicios, realizan transacciones o utilizan los canales físicos y digitales de la organización.
  - **Colaboradores y aspirantes:** Incluye a empleados con contrato laboral vigente, exempleados, candidatos en procesos de selección, practicantes, pasantes y judicantes.
  - **Contratistas y proveedores:** Personas naturales que prestan servicios de manera independiente o que actúan como representantes/contactos de personas jurídicas proveedoras.
  - **Visitantes:** Personas naturales que ingresan a las instalaciones físicas de la organización y cuyos datos son capturados por registros de acceso o sistemas de videovigilancia (CCTV).
  - **Accionistas:** Personas naturales que ostenten la calidad de asociados o propietarios de capital en la sociedad.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del responsable.
- **IA:** Inteligencia artificial.
- **Inteligencia artificial:** Sistemas tecnológicos que permiten automatizar procesos, analizar datos y generar resultados o decisiones asistidas o automatizadas.
- **Servicios o herramientas automatizadas:** Cualquier software que se utiliza para automatizar diferentes tareas y procesos en un entorno de trabajo.

## 6. PRINCIPIOS RELACIONADOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales debe realizarse respetando las normas generales y especiales sobre la materia y para actividades permitidas por la ley.

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios:

### 6.1. PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES

**Principio de libertad:** Salvo norma legal en contrario, la recolección de los datos sólo puede ejercerse con la autorización previa, informada del titular. Los datos personales no pueden ser obtenidos o divulgados sin el previo consentimiento del titular, o en ausencia de mandato

legal o judicial que releve el consentimiento. Se debe informar al titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no puede recopilarse datos sin la clara especificación acerca de la finalidad de estos.

El principio de libertad debe observarse tanto para el caso de los datos que se recolectan a través de formatos como los que hacen parte de los anexos o documentos que entregan los titulares de los datos a MULTIPAGAS S.A.S

**Principio de limitación de la recolección:** Sólo deben recolectarse los datos personales que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, de tal forma que se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden estrecha relación con el objetivo del tratamiento. En consecuencia, debe hacerse todo lo razonablemente posible para limitar el procesamiento de datos personales al mínimo necesario. Es decir, los datos deben ser: (i) adecuados, (ii) pertinentes y (iii) acordes con las finalidades para las cuales fueron previstos.

**Principio de legalidad:** El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad regulada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

## **6.2. PRINCIPIOS RELACIONADOS CON EL USO DE DATOS PERSONALES**

**Principio de finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al titular. Se debe informar al titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no pueden recopilarse datos sin una finalidad específica.

**Principio de temporalidad:** Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y las exigencias legales o instrucciones de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Para determinar el término del tratamiento se considerarán las normas aplicables a cada finalidad y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

## **6.3. PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN, EL ACCESO Y CIRCULACIÓN DE DATOS PERSONALES**

**Principio de seguridad:** Cada persona vinculada con MULTIPAGAS S.A.S y que tenga manejo de datos personales, debe cumplir las medidas técnicas, humanas y administrativas que establezca la entidad para otorgar seguridad a los datos personales evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

## **6.4. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA**

En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le concierne.

Principio de acceso restringido: Sólo se permitirá acceso a los datos personales a las

siguientes personas:

- Al titular del dato.
- A las personas autorizadas por el titular del dato, las cuales al interior de MULTIPAGAS se trabaja con la política de mínimo privilegio, lo cual indica que el acceso a los datos personales será restringido al personal exclusivamente necesario para la ejecución de sus funciones
- A las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del titular del dato.

## **6.5. PRINCIPIO DE CIRCULACIÓN RESTRINGIDA**

Sólo se puede enviar o suministrar los datos personales a las siguientes personas:

- Al titular del dato
- A las personas autorizadas por el titular del dato
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial
- Cualquier información interna de datos personales será restringida a las personas exclusivamente que por el desarrollo de las funciones lo requieran.

## **6.6. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD**

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

## **6.7. PRINCIPIO DE RESPONSABILIDAD EN EL USO DE IA**

El tratamiento mediante inteligencia artificial se realizará bajo criterios de ética, no discriminación y garantizará siempre la supervisión humana.

### **6.7.1. USO RESPONSABLE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA)**

MULTIPAGAS S.A.S se compromete que, al utilizar datos personales en herramientas de IA, sus procesos se registrarán por los siguientes principios:

- Administrar la información de forma ética y transparente,
- Evitar sesgos discriminatorios en los algoritmos utilizados en los procesos de la compañía,
- Garantizar la supervisión humana en decisiones relevantes que deriven de sistemas automatizados,
- Informar al titular de manera clara cuando este interactúe con sistemas automatizados (ej. Chatbots),
- Evaluar continuamente el impacto del uso de IA en la privacidad y protección de los datos personales de clientes, empleados y terceros.

## **7. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y LA FINALIDAD DEL MISMO**

La recolección, almacenamiento y custodia de los datos personales de los usuarios de nuestros clientes, de nuestros empleados, terceros, proveedores, aliados, demás contrapartes con las cuales se requiera entablar una relación se realizarán de acuerdo con las condiciones establecidas por el titular. El tratamiento de los datos personales se puede realizar a través de medios físicos, automatizados o digitales de acuerdo con el tipo y forma de recolección de la información personal. La información debe ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y debe corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos. Igualmente aplicarán para los datos que se recolectan o almacenen sobre los empleados de MULTIPAGAS S.A.S mediante el diligenciamiento de formatos, vía telefónica, o con la entrega de documentos (hojas de vida, anexos), en cuyo caso serán tratados para todo lo relacionado con cuestiones laborales de orden legal o contractual.

Los fines para los cuales MULTIPAGAS utiliza los datos recolectados son entre otros sin limitarse a los siguientes:

- Ejercer su derecho de conocer de manera suficiente al usuario con quien se propone entablar relaciones comerciales, prestar servicios, y valorar el riesgo del presente o futuro de las mismas relaciones y servicios.
- Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y postcontractual con MULTIPAGAS S.A.S respecto de cualquiera de los productos o servicios ofrecidos por MULTIPAGAS S.A.S que haya o no adquirido o respecto de cualquier relación negocial subyacente que tenga con ella, así como dar cumplimiento a la ley colombiana o extranjera y a las órdenes de autoridades judiciales o administrativas.
- Realizar validación y verificación de identidad del usuario con el objeto de realizar ofrecimiento de ventas de servicios o servicios promocionales por medio telemarketing, servicio al cliente, así mismo para compartir la información con diversos actores del mercado
- Implementar estrategias de relacionamiento con clientes, proveedores, accionistas y otros terceros con los cuales la Empresa tenga relaciones contractuales o legales.
- Efectuar análisis e investigaciones comerciales, estadísticas, de riesgos, mercado, interbancaria y financiera incluyendo contactar con el usuario para estos fines
- Prevenir el lavado de activos, la financiación del terrorismo, así como detectar el fraude, corrupción, y otras actividades ilegales.
- Realizar, validar, autorizar o verificar pagos a los beneficiarios, incluyendo, cuando sea requerido, la consulta y reproducción de datos sensibles tales como la huella digital y/o imagen, con el fin de validar la identidad de la persona.
- Realizar invitaciones a eventos, mejorar productos y servicios u ofertar nuevos productos, y todas aquellas actividades asociadas a la relación comercial o vínculo existente con MULTIPAGAS S.A.S o aquel que llegare a tener.
- Realizar la venta de productos o servicios
- Para realizar diferentes campañas relacionadas con mercadeo
- Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar la información suministrada por los titulares de datos.
- Verificación de bases vinculantes y restrictivas, corroborar, comprobar, validar, investigar o comparar la información suministrada por los titulares de datos, con

cualquier información de que disponga legítimamente, como, pero sin limitarse a, relaciones comerciales y/o consulta a centrales de riesgo.

- Acceder, consultar, comparar y evaluar toda la información que sobre el Titular se encuentre almacenada en las bases de datos de cualquier central de riesgo crediticio, financiero, de antecedentes judiciales o de seguridad, de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera, o cualquier base de datos comercial o de servicios, que permita establecer de manera integral e histórica completa, el comportamiento que como deudor, usuario, cliente, garante, endosante, afiliado, beneficiario, suscriptor, contribuyente y/o como titular de servicios financieros, comerciales o de cualquier otra índole.

**Acerca de los datos personales de los empleados:** Los datos que se recolectan o almacenen en proceso de selección de MULTIPAGAS S.A.S mediante la realización de pruebas psicotécnicas, de polígrafo y otras, visitas domiciliarias y entrevistas sean estas efectuadas por personal de la empresa o terceros contratados, se darán el mismo tratamiento a las historias laborales.

Además, y en virtud de lo anterior, MULTIPAGAS S.A.S utiliza los datos personales para los siguientes fines: Dar cumplimiento a las leyes como, entre otras, de derecho laboral, seguridad social, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar (Sistema Integral de Seguridad Social) e impuestos, Cumplir las instrucciones de las autoridades judiciales y administrativas competentes; implementar las políticas y estrategias laborales y organizacionales.

## **7.1. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS EN CANALES DIGITALES**

Gestión de Canales Digitales y Seguridad Informática, tratándose de operaciones realizadas a través de aplicaciones móviles, web transaccional o herramientas de corresponsalía digital, MULTIPAGAS S.A.S puede recolectar y tratar datos técnicos del dispositivo (Dirección IP, ID del dispositivo, modelo, sistema operativo) y datos de geolocalización (GPS o ubicación de red).

## **7.2. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES MEDIANTE HERRAMIENTAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL**

Los datos personales pueden ser tratados mediante herramientas de Inteligencia Artificial para las algunas de las siguientes finalidades, sin limitarse a ellas:

- Automatización de procesos operativos y administrativos.
- Análisis de comportamiento, preferencias o necesidades de los usuarios.
- Atención al cliente mediante Chatbots o asistentes virtuales.
- Generación de recomendaciones personalizadas.
- Prevención de fraude y análisis de riesgos.
- Herramientas para apoyo de mercadeo, asesoría, venta de productos.
- Cualquier otra que esté dentro del objeto social de la compañía.

En ningún caso se utiliza la IA para tomar decisiones exclusivamente automatizadas que afecten derechos fundamentales sin intervención humana.

## **8. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los titulares de la información tienen derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a MULTIPAGAS S.A.S en su condición de Responsable y Encargado del Tratamiento. Este derecho se puede 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 al Responsable del Tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúa como requisito para el Tratamiento (artículo 10 de la Ley 1581 de 2012).
- Ser informado por MULTIPAGAS S.A.S, previa solicitud, respecto del uso que les 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.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, o cuando no exista un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- Oponerse al tratamiento automatizado o basado en IA cuando afecte sus derechos.

## **9. DEBERES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD**

Todos los obligados a cumplir esta política deben tener presente que MULTIPAGAS S.A.S está obligado a cumplir deberes impuestos por la ley.

Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular o facultadas por la ley para dicho efecto.

Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.

Por ende, deben obrar de tal forma que cumplan las siguientes obligaciones.

### **9.1. DEBERES DE MULTIPAGAS S.A.S RESPECTO DEL TITULAR DEL DATO**

Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales.

Informar de manera clara y suficiente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.

Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos personales, tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.

## **9.2. DEBERES DE MULTIPAGAS S.A.S RESPECTO DE LA CALIDAD, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES**

- Observar los principios de veracidad o calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en esta política.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Actualizar la información cuando sea necesario.
- Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente.

## **9.3. DEBERES DE MULTIPAGAS S.A.S CUANDO REALIZA EL TRATAMIENTO A TRAVÉS DE UN ENCARGADO(TERCERO)**

Suministrar al encargado del tratamiento únicamente los datos personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado.

Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

Comunicar de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.

Informar de manera oportuna al encargado del tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes.

Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.

Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

## **9.4. DEBERES DE MULTIPAGAS S.A.S RESPECTO DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

- Informarle cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Generar los reportes correspondientes ante el RNBD.

## **9.5. DEBERES DE MULTIPAGAS S.A.S CUANDO MULTIPAGAS ES ENCOMENDADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES CUYA RESPONSABILIDAD ES DEL CLIENTE**

MULTIPAGAS S.A.S realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (Responsable del Tratamiento) debe cumplir los siguientes deberes:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar de manera oportuna la actualización, rectificación o supresión de los datos personales cuando corresponda, garantizando la trazabilidad de las solicitudes mediante el registro y seguimiento en la matriz de notificaciones, reclamos e incidentes, así como el cumplimiento de las instrucciones y requerimientos impartidos por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

## **9.6. DEBERES DE MULTIPAGAS S.A.S EN LAS MEDIDAS TECNICAS APLICABLES A SISTEMAS AUTOMATIZADOS**

- Cualquier caso de uso de IA generativa debe ser gestionado y evaluado previamente conforme a su finalidad, criticidad, riesgos de seguridad, privacidad y cumplimiento, bajo la **(POL-DGR-028) POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PARA EL USO RESPONSABLE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL - APLICACIONES NO ADMINISTRADAS POR T.I.**
- Realizar evaluaciones periódicas de los algoritmos de IA para evitar sesgos o errores que puedan afectar a los titulares.
- Cuando se utilicen proveedores de servicios de IA externos (como encargados), se les exigirá contractualmente el cumplimiento estricto de los estándares de protección de datos y confidencialidad.
- El uso de IA debe respetar la protección de datos personales, en línea con los lineamientos regulatorios vigentes, enmarcados en **(POL-SI-001) POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD.**
- Se debe garantizar que el uso de IA no impida el acceso, rectificación o supresión de datos por parte de los titulares.
- Cuando un incidente involucra datos personales, debe activarse la evaluación correspondiente desde la perspectiva de privacidad y obligaciones regulatorias aplicables.
- Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

## **10. AUTORIZACIÓN**

### **10.1. AUTORIZACIÓN PARA TRATAMIENTO DE DATOS**

MULTIPAGAS S.A.S dispondrá de los medios necesarios para que en los diferentes canales habilitados para la atención y que requieran de la recolección de datos personales, obtener de parte del titular su autorización previa, para recolectar y tratar sus datos personales. Esta obligación no es necesaria cuando se trate de datos de naturaleza pública. Para obtener la autorización se debe seguir las siguientes instrucciones. A través de dichos medios

dispuestos, se le informará al titular de los datos que:

- El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad de esta política.
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes; Los derechos que le asisten como titulares previstos en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012; La identificación, dirección física o electrónica de MULTIPAGAS S.A.S
- En segundo lugar, obtendrá el consentimiento del titular a través de cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tal como la página web, formularios, formatos, actividades, concursos, presenciales o en redes sociales, PQR, mensajes de datos o Apps, videograbación.
- La autorización también puede obtenerse a partir de conductas inequívocas del Titular del Dato que permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información.

## **10.2. RECLAMOS**

Cuando se trate de la recolección de datos sensibles se deben cumplir los siguientes requisitos:

- La autorización debe ser explícita. Se debe informar al Titular que no está obligado a autorizar el tratamiento de dicha información.
- Se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad de este.

## **10.3. ÁREA RESPONSABLE DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

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

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

El tratamiento se refiere a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

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

## **10.4. AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (NNA)**

Cuando se trate de la recolección y tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se deben cumplir los siguientes requisitos:

- La autorización debe ser otorgada por personas que estén facultadas para

representar los NNA. El representante de los NNA debe garantizarles el derecho a ser escuchados y valorar su opinión del tratamiento teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad de los NNA para entender el asunto.

- Se debe informar que es facultativo responder preguntas sobre datos de los NNA.

## **10.5. EN QUE CASOS NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR**

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

## **10.6. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

MULTIPAGAS S.A.S Puede enviar o transmitir datos a uno o varios encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia en los siguientes casos:

- Cuando cuente con autorización del titular.
- Cuando sin contar con la autorización exista entre el Responsable y el Encargado un contrato de transmisión de datos.

Se garantizarán niveles adecuados de protección y cumplimiento de la normativa vigente, especialmente cuando dicha transmisión involucre el procesamiento por parte de proveedores de servicios de IA.

## **11. INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA Y MEJORA CONTINUA**

MULTIPAGAS S.A.S informa a sus titulares que, en el marco de la innovación y fortalecimiento de sus procesos de seguridad y servicio, puede integrar de manera gradual modelos de Inteligencia Artificial (IA) y aprendizaje automático. El uso de estas herramientas tendrá como fines la validación de identidad, la prevención del fraude, el análisis de riesgos operativos y la optimización de la experiencia del usuario, y cualquier otra finalidad que se enmarque en el objeto social de la compañía.

### **11.1. PRINCIPIOS DE GOBERNANZA DE IA**

Todo sistema de IA adoptado se regirá bajo los siguientes pilares:

- **Transparencia:** El titular puede solicitar información sobre la existencia y lógica básica de los procesos automatizados aplicados a sus datos.
- **Equidad y No Discriminación:** La organización realizará controles periódicos para asegurar que los modelos no generen sesgos injustos por razones demográficas, socioeconómicas o de cualquier otra índole.
- **Privacidad desde el Diseño:** La seguridad de la información será una prioridad desde la fase de selección e implementación de cualquier tecnología algorítmica.

## **11.2. TRANSFORMACIÓN TÉCNICA DEL DATO (PRIVACIDAD DESDE EL DISEÑO)**

Para garantizar que el uso de inteligencia artificial no vulnere la privacidad de los Titulares, MULTIPAGAS S.A.S aplicará un proceso de transformación técnica a los datos de entrada, basado en los siguientes criterios:

**Desidentificación y abstracción:** Los datos recolectados (sean imágenes, sonidos, textos o comportamientos) serán procesados por el modelo de IA para extraer únicamente los atributos necesarios para la finalidad prevista. Estos atributos se convertirán en representaciones matemáticas vectores o códigos cifrados.

**Irreversibilidad:** Los sistemas se configurarán, siempre que la tecnología lo permita, para que la transformación sea irreversible. Esto significa que el código resultante, no permitirá reconstruir la información original (como el rostro, la voz o el documento completo) en caso de un acceso no autorizado.

**Minimización en el almacenamiento:** Una vez que la IA ha generado el resultado o el patrón de validación la compañía procurará la eliminación o anonimización de los datos originales, conservando únicamente los códigos o resultados generados necesarios para la operación o auditoría.

## **11.3. PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN HUMANA**

MULTIPAGAS S.A.S reconoce que los sistemas de Inteligencia Artificial son herramientas de apoyo y no sustitutos del recurso humano. Por ello, se establece un protocolo de revisión para garantizar el debido proceso de los Titulares:

**Derecho a la Revisión Humana:** Todo Titular tiene derecho a solicitar que una decisión tomada o sugerida por un sistema de IA (ya sea de identificación, seguridad o servicio) sea revisada de manera integral por una persona natural debidamente capacitada.

**Activación de Contingencia por error técnico:** En caso de que el sistema de IA genere un resultado inconcluso, erróneo o presente una falla técnica que impida el normal desarrollo de un trámite, el personal encargado suspenderá el proceso automatizado y activará de inmediato el protocolo de validación manual.

**Criterio Humano Prevalente:** Ante cualquier discrepancia entre el resultado del algoritmo y la evidencia física o documental presentada por el Titular, prevalecerá el juicio razonado del funcionario responsable, quien documentará la excepción en los registros de auditoría de la empresa.

**Capacitación del Personal:** Los colaboradores encargados de la supervisión de estos sistemas recibirán formación continua en la identificación de falsos positivos/negativos, gestión de sesgos y atención al ciudadano, asegurando que la tecnología no se convierta en una barrera de acceso a los servicios.

## **11.4. DERECHOS ESPECÍFICOS FRENTE A DECISIONES AUTOMATIZADAS**

Además de los derechos previstos en la Ley 1581 de 2012, el Titular puede:

- Derecho de Información: Conocer la finalidad específica y el alcance de cualquier modelo de IA que procese sus datos personales.
- Derecho de Impugnación: Controvertir y solicitar la revisión de decisiones basadas exclusiva o principalmente en el procesamiento automatizado que le afecten jurídicamente o le generen un impacto significativo.
- Derecho de Actualización: Solicitar la corrección de sus perfiles o registros en caso de que la tecnología esté operando sobre datos desactualizados o inexactos.
- Oposición al Tratamiento: Solicitar el uso de métodos alternativos de validación o atención cuando no desee someterse al procesamiento de IA, siempre que existan alternativas técnicamente viables y legales.

## **12. PROCEDIMIENTOS PARA QUE LOS TITULARES PUEDA EJERCER SUS DERECHOS**

A continuación, se detallan los procedimientos para que los titulares de los datos puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información o revocar la autorización.

- Los derechos de los Titulares pueden ejercerse por las siguientes personas legitimadas de conformidad con el artículo 20 del decreto 1377 de 2013:
- Por el Titular, quien debe acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición de MULTIPAGAS S.A.S Por sus causahabientes, quienes deben acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.

## **13. CONSULTAS**

Todas las consultas y reclamos a MULTIPAGAS S.A.S se pueden realizar a través de los siguientes mecanismos:

- Razón social: MULTIPAGAS S.A.S
- Dirección: Calle 80 N. 28a – 05 Edificio Fincomercio piso 8 Bogotá, Colombia.
- Correo Electrónico: [protecciondedatos@reval.com.co](mailto:protecciondedatos@reval.com.co)
- Teléfono: en Bogotá (571) 4376767.
- Página web: <https://www.multipagas.com>

Todas las consultas que realicen las personas legitimadas para conocer los datos personales que reposen en MULTIPAGAS S.A.S se canalizarán exclusivamente a través de los canales que tienen MULTIPAGAS S.A.S destinados para el efecto. En todo caso es necesario dejar prueba de lo siguiente:

- Fecha de recibo de la consulta.
- Número de identificación del solicitante.
- Correo electrónico.
- Número de teléfono.
- Dirección de domicilio.

Una vez verificada la identidad del titular se le suministrarán los datos personales

requeridos. La respuesta a la consulta debe comunicarse al solicitante en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso puede superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## **14. RECLAMOS**

Los reclamos tienen por objeto corregir, actualizar, o suprimir datos o elevar una queja por el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes establecidos para el régimen de protección de datos y en esta política.

El reclamo debe presentarse mediante solicitud dirigida a MULTIPAGAS S.A.S que contenga la siguiente información:

- Nombre e identificación del titular del dato o la persona legitimada. Descripción precisa y completa de los hechos que dan lugar al reclamo.
- Dirección de domicilio o correo electrónico para remitir la respuesta e informar sobre el estado del trámite.
- Anexos: Documentos, pruebas pertinentes.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Si el reclamo está completo, se incluirá en la base de datos o sistema de información una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Ésta debe 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. 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 puede superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política. (FOR-DGR-033 CONSOLIDADO DE REGISTRO Y CONTROL HABEAS DATA).

- Registrar en la base de datos de la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se establece en la presente política.
- Insertar en la base de datos FOR-DGR-033 la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.

## **15. ÁREA RESPONSABLE DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Gerencia de riesgos y proyectos especiales, es la dependencia encargada de la función

de protección de datos la cual se puede contactar a través de email [Protecciondedatos@multipagas.com](mailto:Protecciondedatos@multipagas.com).

## **16. GRABACIONES DE VIDEO VIGILANCIA**

MULTIPAGAS S.A.S utiliza diversos medios de video vigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de las instalaciones u oficinas.

MULTIPAGAS S.A.S informa sobre la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de video vigilancia. La información recolectada se utiliza para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad y organización.

## **17. SUPRESIÓN DE DATOS Y DISPOSICIÓN FINAL**

MULTIPAGAS S.A.S procede a la supresión de los datos personales una vez se cumple la finalidad para la cual fueron recolectados, o cuando el Titular así lo solicita en ejercicio de sus derechos, siempre que no medie un deber legal o contractual que obligue a su conservación.

La eliminación de la información se ejecutará bajo los siguientes escenarios:

- **Cumplimiento del Objeto:** Cuando la finalidad que motivó el tratamiento haya sido satisfecha (ej. terminación de un contrato laboral o comercial).
- **Revocatoria del Consentimiento:** Cuando el titular solicita la eliminación y no existe un vínculo jurídico vigente que lo impida.
- **Innecesaridad:** Cuando los datos dejen de ser necesarios para las actividades de la Compañía o para el cumplimiento de sus obligaciones legales.

**Métodos de Borrado Seguro:** La supresión se realizará mediante métodos técnicos que garanticen la irreversibilidad de la información. En el caso de soportes físicos, se utiliza la destrucción mecánica (trituration); en soportes digitales, se aplicarán protocolos de borrado lógico definitivo o desmagnetización.

**Supresión en Sistemas de IA:** Cuando un Titular ejerce su derecho de supresión respecto de sistemas de Inteligencia Artificial, la Organización elimina su registro de identidad y los vectores numéricos asociados, garantizando que el modelo no reconoce ni procesa nuevamente la identidad de dicho individuo.

**Bloqueo Previo:** Antes de la supresión definitiva, los datos pueden ser "bloqueados" (conservados, pero sin acceso operativo) únicamente para atender posibles requerimientos de autoridades o para la defensa jurídica de la compañía durante el periodo de prescripción de acciones legales.

## **18. VIGENCIA DE LA POLÍTICA Y PERÍODO DE VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS**

Esta política fue aprobada luego de la expedición de la ley 1581 de 2012 y modificada

para incorporar algunos aspectos que establece el decreto 1377 del 27 de junio de 2013 razón por la cual entrará en vigor a partir del 2 de julio de 2013.

La vigencia de la base de datos reportada a la SIC será el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del tratamiento teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 11 del decreto 1377 de 2013.

## 19. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- Razón social: MULTIPAGAS S.A.S
- Dirección: Calle 80 N. 28a – 05 Edificio Fincomercio piso 8 Bogotá, Colombia.
- Correo Electrónico: protecciondedatos@reval.com.co
- Teléfono: en Bogotá (571) 4376767
- Página web: <https://www.reval.com.co>

## 20. VIGENCIA

Esta política entra en vigor y se mantendrá activa mientras subsista la finalidad para la cual fueron recolectados los datos. MULTIPAGAS S.A.S puede realizar ajustes o modificaciones a la misma, los cuales serán comunicados a través de nuestros canales oficiales (página web y App), así como mediante mensajes de datos o comunicados físicos.

## 21. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- POL-SI-001 - POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD.
- POL-DGR-028 - POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PARA EL USO RESPONSABLE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL - APLICACIONES NO ADMINISTRADAS POR T.I.
- FOR-DGR-033 – CONSOLIDADO DE REGISTRO Y CONTROL HABEAS DATA.

**REVISÓ:** JENNIFER ANGELICA ORJUELA /  
HENRY GIRALDO  
**FECHA:** 28 MAYO 2026  
**CARGO:** DIRECTOR DEL RIESGO / OFICIAL  
DE CUMPLIMIENTO

**APROBÓ:** NORMA RANGEL / MARYOIRY  
AVILA / WILLIAM GARCES  
**FECHA:** 28 MAYO 2026  
**CARGO:** GERENCIA GENERAL

**DOCUMENTO REVISADO Y APROBADO MEDIANTE SUITE GOOGLE WORKSPACE FOR-IP-002**