



**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
INFORMACIÓN DE PAGOS AUTOMÁTICOS
DE COLOMBIA S.A.S**

CÓDIGO: SCG-PO-01

VERSIÓN: 4

FECHA: 10/03/2025



**“POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN DE PAGOS
AUTOMÁTICOS DE COLOMBIA S.A.S.”**

ELABORÓ: Natalia Martinez

Gerente Jurídica / **Fecha:** 07/03/2025

REVISÓ: Natalia Martinez

Gerente Jurídica / **Fecha:** 07/03/2025

APROBÓ: Miguel Camacho

Gerente General / **Fecha:** 10/03/2025



**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
INFORMACIÓN DE PAGOS AUTOMÁTICOS
DE COLOMBIA S.A.S**

CÓDIGO:

SCG-PO-01

VERSIÓN:

4

FECHA:

10/03/2025

Tabla de contenido

Consideraciones generales	3
Definiciones	3
Datos del responsable del Tratamiento.....	4
Principios que deben regir el Tratamiento.....	4
Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y las finalidades de este.....	5
Derechos de los Titulares.....	8
Deberes de Gopass cuando obra como responsable del Tratamiento.....	8-10
Deberes de Gopass cuando obra como Encargado del Tratamiento.....	10-11
Autorización para el Tratamiento de datos personales.....	11
Transferencia nacional e internacional de datos personales	12
Transmisión nacional e internacional de datos personales.....	12
Procedimientos para que los Titulares puedan ejercer sus derechos.....	12-14
Videovigilancia.....	14
Fecha de entrada en vigencia de la presente PTI y período de vigencia de la base de datos.....	14
Ajustes a la PTI.....	14-15



**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
INFORMACIÓN DE PAGOS AUTOMÁTICOS
DE COLOMBIA S.A.S**

CÓDIGO:	SCG-PO-01
VERSIÓN:	4
FECHA:	10/03/2025

Política de Tratamiento de Información de Pagos Automáticos de Colombia S.A.S.

1. Consideraciones generales

Conscientes de que el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia consagra el derecho de cualquier persona natural de conocer, actualizar y rectificar los datos personales que existan sobre ella en bancos de datos o archivos de entidades públicas o privadas, al tiempo que instruye a quienes tienen bases de datos personales de terceros a respetar sus derechos y garantías previstos en la Constitución Política, **Pagos Automáticos de Colombia S.A.S. ("Gopass")** adopta la siguiente Política de Tratamiento de Información (**"PTI"**) como garantía del cumplimiento de la regulación en materia de protección de datos personales y el respeto por los derechos de los Titulares de la información.

Esta **PTI** es de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucren el Tratamiento de datos personales y de obligatorio cumplimiento por parte de la empresa, sus administradores, empleados, contratistas y funcionarios que obran en nombre de **Gopass**.

2. Definiciones

Para efectos de la aplicación de la presente **PTI** se entiende por:

- 2.1. Autorización: consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento. Esta puede ser escrita, verbal o mediante conductas inequívocas que permitan concluir de forma razonable que el Titular otorgó la autorización;
- 2.2. Consulta: solicitud del Titular o las personas autorizadas por él o por la ley para conocer la información que reposa sobre él en bases de datos o archivos;
- 2.3. Dato personal: cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Estos datos se clasifican en sensibles, públicos, privados o semiprivados;
- 2.4. Dato personal privado: es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular;
- 2.5. Dato personal público: es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, registros públicos, gacetas y boletines oficiales, los relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público;
- 2.6. Dato personal semiprivado: es semiprivado el 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, por ejemplo, el dato referente al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social;
- 2.7. Dato personal sensible: información que afecta la intimidad de la persona o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que



**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
INFORMACIÓN DE PAGOS AUTOMÁTICOS
DE COLOMBIA S.A.S**

CÓDIGO:	SCG-PO-01
VERSIÓN:	4
FECHA:	10/03/2025

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 (huellas dactilares, entre otros);

- 2.8. Encargado del Tratamiento: persona natural o jurídica que por sí misma o en asocio con otro, realiza el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- 2.9. Reclamo: solicitud del Titular o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o cuando adviertan que existe un presunto incumplimiento del régimen de protección de datos personales, según el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012;
- 2.10. Responsable del Tratamiento: persona natural o jurídica que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre las bases de datos y/o el Tratamiento;
- 2.11. Titular: es la persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- 2.12. Transferencia: la transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento, ubicado en Colombia, envía la información a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento, y se encuentra dentro o fuera del país;
- 2.13. Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica su comunicación dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y que tiene por objeto la realización de un Tratamiento por parte del Encargado, pero por cuenta del Responsable; y
- 2.14. Tratamiento: cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales como, entre otros, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de esa clase de información.

3. Datos del Responsable del Tratamiento

Se informa que, para los efectos de esta **PTI**, los datos del Responsable del Tratamiento son los siguientes:

- 3.1. Razón social: Pagos Automáticos de Colombia S.A.S.;
- 3.2. NIT: 901.294.241 – 8;
- 3.3. Domicilio: Bogotá, D.C.;
- 3.4. Dirección: carrera 20 # 88 – 20 de la ciudad de Bogotá, D.C.;
- 3.5. Correo electrónico: info@gopass.com.co;
- 3.6. Teléfono: 6017561446
- 3.7. Página web: www.gopass.com.co.

4. Principios que deben regir el Tratamiento

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

- 4.1. Principio de libertad: salvo norma legal en contrario, la recolección de los datos sólo puede ejercerse con la autorización previa, expresa e informada del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin el previo consentimiento del Titular, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;



**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
INFORMACIÓN DE PAGOS AUTOMÁTICOS
DE COLOMBIA S.A.S**

CÓDIGO:	SCG-PO-01
VERSIÓN:	4
FECHA:	10/03/2025

- 4.2. Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley. Por esto, al momento de la recolección del dato se deberá informar al Titular de manera clara, expresa, suficiente y previa acerca de las finalidades que regirán el Tratamiento de sus datos personales. No se podrá recolectar datos sin la clara especificación acerca de la finalidad de su Tratamiento;
- 4.3. Principio de limitación de la recolección: sólo se deberán recolectar 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;
- 4.4. 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;
- 4.5. Principio de veracidad o calidad: la información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Está prohibido el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;
- 4.6. 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 conciernan;
- 4.7. Principio de acceso restringido: sólo se permitirá acceso a los datos personales a las siguientes personas: (i) al Titular; (ii) a las personas autorizadas por el Titular; y (iii) a las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del Titular;
- 4.8. Principio de confidencialidad: todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligados 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; y
- 4.9. Principio de seguridad: se deben adoptar medidas técnicas, humanas y administrativas para otorgar seguridad a los datos personales evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

5. Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y las finalidades de este

5.1. Tratamiento de los datos y finalidades generales

El Tratamiento que realizará **Gopass** podrá ser manual o automatizado y consistirá en la recolección, almacenamiento, uso, consulta, transmisión, transferencia, análisis, valoración y/o circulación de los datos personales. Este Tratamiento se realizará exclusivamente para las finalidades autorizadas y previstas en la presente **PTI** y en las autorizaciones específicas otorgadas por parte del Titular.

El Tratamiento que realizará **Gopass** incluye la posibilidad de: (i) contactar al Titular por vía telefónica (a



**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
INFORMACIÓN DE PAGOS AUTOMÁTICOS
DE COLOMBIA S.A.S**

CÓDIGO:	SCG-PO-01
VERSIÓN:	4
FECHA:	10/03/2025

través de llamadas y/o mensajes de texto), correo físico o electrónico, o medios digitales tales como plataformas digitales propias o de terceros aliados comerciales, aplicaciones de mensajería instantánea y redes sociales como Facebook, Instagram, WhatsApp, X (antes Twitter), TikTok, entre otras; este contacto se efectuará en desarrollo de las finalidades listadas en esta **PTI** y la remisión de mensajes comerciales, incluyendo mensajes publicitarios; (ii) contactar al Titular en un horario distinto al establecido en el artículo 3 de la Ley 2300 de 2023 y demás normas que la modifiquen, adicionen o regulen; y (iii) recolectar información a través de cookies de la página web y la aplicación móvil de **Gopass**.

En términos generales, los datos personales serán tratados por **Gopass** con la finalidad de poder desarrollar el giro ordinario de sus negocios, cumplir con sus obligaciones legales y contractuales, así como con sus procesos e iniciativas de innovación.

5.2. Finalidades específicas del Tratamiento

Sin perjuicio ni limitación al Tratamiento descrito en el numeral 5.1 de esta **PTI**, **Gopass** tratará los datos personales para las siguientes finalidades específicas:

- (i) Permitir la completa ejecución de los procesos y deberes precontractuales, contractuales y post-contractuales;
- (ii) Proveer todos los servicios y/o productos requeridos por nuestros clientes y/o anunciados a ellos incluyendo pero sin limitarse, a pago electrónico de peajes, parqueaderos, productos y servicios, SOAT, seguros y servicios financieros, entre otros, bien sean propios o de terceros;
- (iii) Permitir la navegación en la aplicación móvil de **Gopass** o en sus plataformas tecnológicas;
- (iv) Mantener informado al Titular sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados con los que el Titular ha contratado o adquirido;
- (v) Estudiar y analizar la información entregada para el seguimiento y mejoramiento de los productos, el servicio y la atención dentro del territorio nacional;
- (vi) Informar los cambios que se presenten en nuestros productos o servicios;
- (vii) Evaluar la calidad de los servicios o de los bienes suministrados;
- (viii) Realizar campañas, concursos, evaluaciones de calidad de servicios, encuestas de satisfacción, estudios de mercado y consumidor, así como envío de comunicaciones e información al Titular relativa a eventos, productos, servicios, ofertas, promociones, publicidad, mercadeo, alianzas, concursos, desarrollo de servicios y contenidos propios, de terceros y/o de sus aliados comerciales;
- (ix) Conservar registros históricos y mantener contacto con los Titulares con el fin de usarlos en la comercialización o transferencia de los productos ofrecidos a través de la aplicación móvil de **Gopass**;
- (x) Realizar una atención efectiva y completa de las peticiones, quejas y reclamos (PQR);
- (xi) Realizar la gestión administrativa, contable, financiera, tributaria, legal y comercial de los Titulares en los sistemas de **Gopass**;



**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
INFORMACIÓN DE PAGOS AUTOMÁTICOS
DE COLOMBIA S.A.S**

CÓDIGO:

SCG-PO-01

VERSIÓN:

4

FECHA:

10/03/2025

- (xii) Ofrecer productos y/o servicios propios o de terceros;
- (xiii) Transmitir y/o transferir los datos personales a entidades públicas y/o privadas dentro y/o fuera de la República de Colombia, incluyendo sus matrices o afiliadas, para tratar la información para cualquiera de las finalidades aquí previstas;
- (xiv) Iniciar cobros prejudiciales o judiciales;
- (xv) Consultar y reportar información del Titular contenida en centrales de riesgos, listas restrictivas y otras fuentes de información públicas o privadas en beneficio propio o de terceros, así como listas y bases de datos nacionales e internacionales para la prevención de actividades ilícitas como el lavado de activos y la financiación del terrorismo;
- (xvi) Consultar o recibir información, vía transferencia, que se encuentre contenida en bases de datos de terceros para completar o actualizar los datos personales de los Titulares, incluyendo bases de datos de carácter financiero, de antecedentes judiciales o de seguridad, de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera, o cualquier base de datos comercial o de servicios;
- (xvii) Consultar, en cualquier tiempo, en cualquier otra base de datos manejada por un operador, toda la información financiera relevante para conocer su desempeño como deudor, su capacidad de pago, la viabilidad de entablar o mantener una relación contractual;
- (xviii) Utilizar cookies para facilitar el uso y la navegación, mejorar la experiencia y la calidad en la aplicación móvil de **Gopass** de acuerdo con los hábitos y estilos de navegación de los Titulares;
- (xix) Como herramienta para realizar invitaciones a participar en programas de **Gopass** y/o eventos comerciales organizados y promovidos por **Gopass** o por terceros;
- (xx) Llevar a cabo actividades de conocimiento de cliente;
- (xxi) Si el Titular elige vincular sus redes sociales o su cuenta de Google con la cuenta de **Gopass** eso nos permitirá que esas plataformas nos entreguen la información que usted ha autorizado compartir con terceros;
- (xxii) Utilizar herramientas de seguimiento comunes, como cookies, píxeles y tecnologías similares, para recopilar automáticamente información sobre los usuarios con el fin de mejorar su experiencia en línea y ofrecer anuncios basados en su actividad de navegación web, compra, intereses u otra información (publicidad basada en intereses);

Los datos que se recolecten o almacenen sobre los empleados o aspirantes a ser empleados de **Gopass** mediante el diligenciamiento de formatos, vía telefónica, medios digitales o con la entrega de documentos (hojas de vida, anexos, entre otros) serán tratados para todo lo relacionado con cuestiones laborales de orden legal o contractual. En virtud de lo anterior, **Gopass** utilizará los datos personales para los siguientes fines: (i) dar cumplimiento a las leyes, como entre otras, de derecho laboral, seguridad social, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación (Sistema Integral de Seguridad Social) e impuestos; (ii) cumplir las instrucciones de las autoridades judiciales y administrativas competentes; (iii) implementar las políticas y estrategias laborales y organizacionales, comerciales, de mercadeo y ofrecer beneficios a los empleados y a sus familiares, y gestión de salud ocupacional; y (iv) gestión de procesos internos como, por ejemplo, procesos disciplinarios, investigaciones, conflictos de intereses y gestión de relaciones sindicales.



**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
INFORMACIÓN DE PAGOS AUTOMÁTICOS
DE COLOMBIA S.A.S**

CÓDIGO:	SCG-PO-01
VERSIÓN:	4
FECHA:	10/03/2025

De igual manera, los datos que se recolecten respecto de quienes ingresen a las instalaciones de **Gopass**, como los obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de **Gopass**, serán tratados para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de **Gopass** y podrán ser utilizados como prueba en cualquier tipo de proceso.

6. Derechos de los Titulares

Los Titulares tienen derecho a:

- 6.1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **Gopass** o los Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos o fraccionados que induzcan a error o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- 6.2. Solicitar prueba de la autorización otorgada **Gopass** 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;
- 6.3. Ser informado por **Gopass** o los Encargados del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les han dado a sus datos personales;
- 6.4. 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;
- 6.5. 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 y/o cuando no exista un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos;
- 6.6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento;
- 6.7. Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas, niños y adolescentes; y
- 6.8. Los demás derechos consagrados en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, complementen o sustituyan.

Los derechos anteriormente enunciados pueden ejercerse por parte del Titular ante **Gopass** y/o ante los Encargados del Tratamiento, según sea el caso.

Adicionalmente, el Titular cuenta con el derecho de solicitar de forma gratuita prueba de la autorización otorgada para el Tratamiento de sus datos y **Gopass** tiene la correspondiente obligación de conservar la prueba y entregarla de forma gratuita cuando el Titular la solicite.

7. Deberes de Gopass cuando obra como Responsable del Tratamiento

Todos los obligados a cumplir esta **PTI** deben tener presente que **Gopass** está obligado a cumplir los deberes impuestos por la ley. Por ende, deben obrar de tal forma que cumplan las siguientes obligaciones:

7.1. Deberes de Gopass respecto del Titular



**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
INFORMACIÓN DE PAGOS AUTOMÁTICOS
DE COLOMBIA S.A.S**

CÓDIGO:

SCG-PO-01

VERSIÓN:

4

FECHA:

10/03/2025

- (i) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar su datos personales;
- (ii) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta **PTI**, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- (iii) Informar de manera clara y suficiente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada;
- (iv) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- (v) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el Titular o facultadas por la ley para dicho efecto;
- (vi) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos personales; y
- (vii) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente **PTI**.

7.2. Deberes de Gopass respecto de la calidad, seguridad y confidencialidad de los datos personales

- (i) Observar los principios de veracidad o calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en esta **PTI**;
- (ii) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- (iii) Garantizar el uso de medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los datos personales y demás información sujeta a Tratamiento, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- (iv) Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se establece en la presente **PTI**;
- (v) Insertar en la base de datos 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;
- (vi) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- (vii) Actualizar la información cuando sea necesario; y
- (viii) Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente.

7.3. Deberes de Gopass cuando realiza el Tratamiento a través de un Encargado del Tratamiento

- (i) Suministrar al Encargado del Tratamiento únicamente los datos personales cuyo Tratamiento esté previamente autorizado;



**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
INFORMACIÓN DE PAGOS AUTOMÁTICOS
DE COLOMBIA S.A.S**

CÓDIGO:

SCG-PO-01

VERSIÓN:

4

FECHA:

10/03/2025

- (ii) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- (iii) Actualizar la información, comunicando 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;
- (iv) Informar de manera oportuna al Encargado del Tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes;
- (v) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular; y
- (vi) 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 respectivo trámite.

7.4. Deberes de Gopass respecto de la Superintendencia de Industria y Comercio

- (i) Informarle cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares; y
- (ii) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

8. Deberes de Gopass cuando obra como Encargado del Tratamiento

Si **Gopass** realiza el Tratamiento en nombre de otro Responsable del Tratamiento, deberá cumplir los siguientes deberes:

- 8.1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- 8.2. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- 8.3. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos;
- 8.4. Actualizar la información reportada por los Responsable del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- 8.5. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente **PTI**;
- 8.6. Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se establece en la presente **PTI**;
- 8.7. Insertar en la base de datos 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;



**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
INFORMACIÓN DE PAGOS AUTOMÁTICOS
DE COLOMBIA S.A.S**

CÓDIGO:	SCG-PO-01
VERSIÓN:	4
FECHA:	10/03/2025

- 8.8. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- 8.9. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el Titular o facultadas por la ley para dicho efecto;
- 8.10. 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; y
- 8.11. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

9. Autorización para el Tratamiento de datos personales

9.1. Autorización para Tratamiento de datos

A efectos de poder tratar datos personales, es obligatorio obtener por parte del Titular su autorización previa, expresa e informada, salvo cuando se traten datos de naturaleza pública. Para obtener la autorización se deberán seguir las siguientes instrucciones:

- 9.1.1. Antes de que el Titular otorgue la autorización es necesario informarle, de forma clara y expresa, lo siguiente:
- (i) El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y las finalidades de este;
 - (ii) 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;
 - (iii) Los derechos que le asisten como Titular previstos en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la complementen, adicionen o sustituyan; y
 - (iv) La identificación, dirección física o electrónica de **Gopass** y el teléfono de contacto.
- 9.1.2. Informado lo anterior, se deberá obtener el consentimiento del Titular a través de cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. **Gopass** tiene la obligación de conservar la prueba de la obtención de la autorización.

La autorización también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información. Dicha conducta debe ser muy clara de manera que no admita duda o equivocación sobre la voluntad de autorizar el Tratamiento; y

- 9.1.3. Cuando la autorización se obtenga por medios digitales como lo es a través de la aplicación móvil de **Gopass** o su página web, el sistema generará una certificación asociada a un registro (*log*) de los Titulares que dé cuenta de la fecha y hora en que otorgó la autorización para el tratamiento de sus datos personales.

9.2. Autorización para Tratamiento de datos sensibles

Cuando **Gopass** recolecte datos de naturaleza sensible se deberán cumplir los siguientes requisitos:



**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
INFORMACIÓN DE PAGOS AUTOMÁTICOS
DE COLOMBIA S.A.S**

CÓDIGO:	SCG-PO-01
VERSIÓN:	4
FECHA:	10/03/2025

- 9.2.1. La autorización debe ser explícita;
- 9.2.2. Se debe informar al Titular que no está obligado a autorizar el Tratamiento de esa información;
- 9.2.3. 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; y
- 9.2.4. Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre datos personales sensibles.

Los datos sensibles serán recolectados y tratados para las finalidades listadas en esta **PTI**.

10. Transferencia nacional e internacional de datos personales

Gopass podrá realizar la transferencia de datos a otros Responsables del Tratamiento cuando así lo haya autorizado el Titular o esté permitido por la Ley o por un mandato administrativo o judicial.

11. Transmisión nacional e internacional de datos personales

Gopass podrá enviar o transmitir datos personales a uno o varios Encargados del Tratamiento, ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, en los siguientes casos:

- (i) Cuando así lo haya autorizado el Titular; y
- (ii) Cuando sin contar con la autorización, exista entre **Gopass** y el Encargado del Tratamiento un contrato de transmisión de datos personales.

12. Procedimientos para que los Titulares puedan ejercer sus derechos

Los derechos de los Titulares podrán ejercerse por las siguientes personas legitimadas de conformidad con lo previsto en el artículo 20 del Decreto 1377 de 2013:

- (i) Por el Titular;
- (ii) Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad;
- (iii) Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento; y
- (iv) Por estipulación a favor de otro o para otro.

Todas las consultas y reclamos a **Gopass** se podrán realizar a través de los siguientes canales:

- (i) Página web de **Gopass**;
- (ii) Aplicación móvil de **Gopass**;
- (iii) Teléfono: 6017561446;
- (iv) Correo electrónico: info@gopass.com.co;



**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
INFORMACIÓN DE PAGOS AUTOMÁTICOS
DE COLOMBIA S.A.S**

CÓDIGO:	SCG-PO-01
VERSIÓN:	4
FECHA:	10/03/2025

(v) Dirección física: carrera 20 # 88 – 20 de la ciudad de Bogotá, D.C.

El Oficial de Cumplimiento de **Gopass** es la persona encargada de atender las peticiones, consultas y reclamos de los Titulares a través de canales de contacto indicados anteriormente.

12.1. Consultas

Las consultas que realicen las personas legitimadas con el fin de conocer la información personal del Titular que reposa en las bases de datos de **Gopass** deberán ser formuladas por cualquiera de los canales de contacto indicados anteriormente. De la consulta se deberá dejar constancia de lo siguiente:

- (i) Fecha de recibo de la consulta;
- (ii) Identificación del solicitante; y
- (iii) Motivo de la consulta.

La consulta podrá ser atendida de inmediato o en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. 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 podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

12.2. Reclamos

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

El reclamo debe presentarse mediante solicitud dirigida a **Gopass** o al Encargado del Tratamiento, con la siguiente información:

- (i) Nombre e identificación del Titular o la persona legitimada;
- (ii) Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo;
- (iii) Dirección física o electrónica para remitir la respuesta e informar sobre el estado del trámite; y
- (iv) Documentos y demás pruebas pertinentes que quiera hacer valer

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

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

Si el reclamo está completo, se incluirá en la base de datos o sistema de información una leyenda que diga



**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
INFORMACIÓN DE PAGOS AUTOMÁTICOS
DE COLOMBIA S.A.S**

CÓDIGO:	SCG-PO-01
VERSIÓN:	4
FECHA:	10/03/2025

“reclamo en trámite” y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Ésta 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. 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.

El derecho del Titular a suprimir sus datos no es absoluto y en consecuencia **Gopass** podrá negar su ejercicio cuando:

- (i) El Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos;
- (ii) La eliminación de los datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas; y
- (iii) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular, para realizar una acción en función del interés público o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.

13. Videovigilancia

Gopass utiliza diversos medios de videovigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de nuestras instalaciones u oficinas.

Gopass informa sobre la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de videovigilancia.

La información recolectada se utilizará 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.

14. Fecha de entrada en vigencia de la presente PTI y período de vigencia de la base de datos

La presente **PTI** rige desde el 10 de marzo de 2025.

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 la presente **PTI**. Una vez se cumpla(n) esa(s) finalidad(es), y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, sus datos serán eliminados de nuestras bases de datos. En todo caso, los datos personales proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación contractual con el Titular.

15. Ajustes a la PTI

Con miras a mantener la vigencia de la **PTI**, **Gopass** puede ajustarla o modificarla, indicando la fecha de la actualización en la página web o aplicación móvil de **Gopass**.

No obstante, cualquier cambio sustancial de la **PTI**, en particular aquellos referidos a la identificación del Responsable, a las finalidades del Tratamiento de los datos personales, y al contenido de la autorización,



**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
INFORMACIÓN DE PAGOS AUTOMÁTICOS
DE COLOMBIA S.A.S**

CÓDIGO: SCG-PO-01

VERSIÓN: 4

FECHA: 10/03/2025

se comunicará oportunamente a los Titulares de una manera eficiente, antes de ser implementadas, mediante la página web, aplicación móvil de **Gopass** o el empleo de otros medios, como mensajes de datos, correo electrónico, materiales físicos en los puntos de venta o cualquier otro. Además, deberá obtener del Titular una nueva autorización cuando el cambio se refiera a las finalidades del Tratamiento.

7.	NATURALEZA DE LOS CAMBIOS	
Nro. de CAMBIO	DESCRIPCION	FECHA
1	Creación del Documento	14/08/2018
2	Actualización del Documento	14/12/2019
3	Actualización del Documento	14/12/2023
4	Actualización del Documento	01/03/2025