



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL EN SERBAN GROUP (AMÉRICA)

CÓDIGO: DE-PO-013_AM

FECHA: 24/02/2025

VERSIÓN: 1

NOTA PRELIMINAR

El presente documento consagra las políticas de tratamiento de los datos personales de personas naturales en SERBAN GROUP para los países de América en cumplimiento de las Leyes y Reglamentación de cada país donde la compañía tiene presencia.

Los países cubiertos por la presente Política de Tratamiento de la Información Personal son:

1. Argentina
2. Brasil
3. Chile
4. Colombia
5. Costa Rica
6. Estados Unidos
7. México
8. Perú

1. DEFINICIONES:

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- b) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- c) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- d) **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.
- e) **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.
- f) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL EN SERBAN GROUP (AMÉRICA)

CÓDIGO: DE-PO-013_AM

FECHA: 24/02/2025

VERSIÓN: 1

- g) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- h) **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.
- i) **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. 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.
- j) **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular 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 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.
- k) **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en alguno de países cubiertos por la presente Política, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera de dicho país.
- l) **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio (País) cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del responsable. **2.**

PRINCIPIOS

El tratamiento de datos personales se regirá por los siguientes principios:



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL EN SERBAN GROUP (AMÉRICA)

CÓDIGO: DE-PO-013_AM

FECHA: 24/02/2025

VERSIÓN: 1

a) Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos

SERBAN GROUP se acoge a las disposiciones legales vigentes en materia de protección de datos personales en cada uno de los países de América donde tiene presencia, cumpliendo con las leyes y regulaciones aplicables en cada jurisdicción para el tratamiento lícito de la información personal.

b) Principio de finalidad

El tratamiento de datos personales por parte de **SERBAN GROUP** obedece a una finalidad legítima, específica y conocida por el titular, de conformidad con la legislación vigente en cada país. Dicha finalidad será informada de manera clara y oportuna al titular de los datos.

c) Principio de libertad

El tratamiento de datos personales por parte de **SERBAN GROUP** se realizará únicamente con el consentimiento previo, expreso e informado del titular, salvo en los casos en que exista una obligación legal o mandato judicial que exima dicho consentimiento.

d) Principio de veracidad o calidad

La información sujeta a tratamiento será veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. **SERBAN GROUP** se abstendrá de tratar datos que sean parciales, incompletos, inexactos o que puedan inducir a error.

e) Principio de transparencia

SERBAN GROUP garantizará al titular el derecho a obtener, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia y el tratamiento de sus datos personales.

f) Principio de acceso y circulación restringida

El tratamiento de los datos personales se realizará dentro de los límites establecidos por su naturaleza, la ley y las normativas aplicables. Los datos solo podrán ser accedidos por personas autorizadas por el titular o por quienes estén facultados legalmente. Los datos personales, salvo aquellos de carácter público, no estarán disponibles en medios de divulgación masiva, a menos que su acceso esté técnicamente controlado y limitado a los titulares o a terceros autorizados conforme a la ley.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL EN SERBAN GROUP (AMÉRICA)

CÓDIGO: DE-PO-013_AM

FECHA: 24/02/2025

VERSIÓN: 1

g) Principio de seguridad

SERBAN GROUP implementará las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para proteger los datos personales objeto de tratamiento, con el fin de evitar su adulteración, pérdida, uso indebido, consulta o acceso no autorizado o fraudulento.

h) Principio de confidencialidad

SERBAN GROUP garantizará la confidencialidad de la información personal, incluso después de finalizada cualquier relación contractual o laboral que haya dado lugar al tratamiento. Solo podrá divulgar o suministrar datos personales en los casos autorizados por la ley y en los términos establecidos por la misma.

3. AUTORIZACIÓN

SERBAN GROUP solicitará autorización previa, expresa e informada del titular de la información para darle tratamiento a sus datos. Para tal fin procederá de la siguiente manera:

- a) El consentimiento debe ser otorgado por el titular a más tardar en el momento de la recolección de los datos personales.
- b) Este consentimiento debe darse a través de los mecanismos que **SERBAN GROUP** ha destinado para tal fin, y los cuales son: formato de autorización tratamiento de datos, correo electrónico, o mediante conductas inequívocas que permitan concluir que otorgó su autorización, por ejemplo, a través de su aceptación expresa a los Términos y Condiciones de una actividad dentro de los cuales se requiera la autorización de los participantes para el Tratamiento de sus Datos Personales.

En todo caso, cualquiera que sea el mecanismo empleado, dicha autorización se conservará de tal manera, que pueda ser consultada con posterioridad.

Parágrafo: En ningún caso **SERBAN GROUP** asimilará el silencio del Titular a una conducta inequívoca.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL EN SERBAN GROUP (AMÉRICA)

CÓDIGO: DE-PO-013_AM

FECHA: 24/02/2025

VERSIÓN: 1

4. CASOS EN LOS QUE NO SE REQUIERE AUTORIZACIÓN DEL TITULAR PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En todo momento, el tratamiento de datos personales por parte de SERBAN GROUP requerirá la autorización e información previa e informada del titular, salvo en los siguientes casos:

- a) Cuando se trate de Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Cuando se traten de datos de naturaleza pública.
- c) En casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) En caso de tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.

- e) Para aquellos datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Una vez **SERBAN GROUP** solicite la autorización de tratamiento al titular, le informará de manera clara y expresa lo siguiente:

4.1 El tratamiento al que someterá sus datos personales y con que finalidad lo hará.

Por ser la información personal un activo tan importante para SERBAN GROUP, la misma ha implementado un tratamiento a la información con un conjunto de operaciones que se rigen desde el momento previo a la recolección, pasando por la circulación de los mismos hasta llegar a su etapa final, esto es, el archivo, eliminación, etc., esto, para poder brindarle a la misma un adecuado tratamiento, que conocerá el titular:

4.1.1. Tratamiento de la información personal en la etapa de recolección

SERBAN GROUP como responsable del tratamiento de las bases de datos, recolectará del titular aquellos que sean necesarios para cumplir a cabalidad el mandato o la relación contractual para la cual han contratado; en este sentido, **SERBAN GROUP** ha elaborado un formato de autorización al tratamiento de datos que posterior a suministrarlos deberá suscribir el titular; para este fin, **SERBAN GROUP** requerirá datos básicos tales como nombre, número de identificación, edad, estado civil, números de contacto, dirección de notificación, dirección de correo electrónico, y en general, todos aquellos que considere necesarios. Para aquellos casos en los cuales se requiera brindar



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL EN SERBAN GROUP (AMÉRICA)

CÓDIGO: DE-PO-013_AM

FECHA: 24/02/2025

VERSIÓN: 1

información de menores de edad, o aquellas que tengan el carácter de sensibles, deberá requerir en todo momento la autorización expresa por parte de su titular a fin de que el responsable le dé su debido tratamiento.

4.1.2. Tratamiento de la información personal en la etapa de circulación

SERBAN GROUP cuidará que la información personal contenida en sus bases de datos sea suministrada únicamente: a sus titulares, a las personas debidamente autorizadas por estos (por los titulares) o a sus causahabientes.

Para este fin, **SERBAN GROUP** velará por verificar siempre y en todo momento la calidad del titular de la información de quien formule una petición:

- **Peticiones formuladas de manera personal:**

Quien formule alguna petición de manera personal deberá acreditar su calidad de titular, de autorizado, o de causahabientes única y exclusivamente con la presentación personal de un documento idóneo que permita realizar una identificación clara e inequívoca de la persona.

- **Peticiones formuladas vía telefónica:**

Si la petición o consulta se realiza de vía telefónica, la persona deberá absolver una serie de preguntas de seguridad que se le formularan de manera verbal, a fin de tener certeza de que el suministro de la información se le está dando directamente al titular y no a algún tercero que pretenda suplantarle.

- **Peticiones formuladas de manera escrita:**

Si la petición se formula de manera escrita, se verificará que la persona que haya suscrito el documento sea el titular de la información, quien en todo caso deberá hacerle presentación personal al escrito, y adicionalmente deberá anexar copia simple de su documento de identificación ampliado al 150%.

- **Peticiones formuladas a través de tercero autorizado:**

Si la petición se formula a través de tercero autorizado, este (el tercero) deberá presentar poder debidamente conferido por el titular con todas las formalidades de ley, es decir, debidamente autenticado. Este poder deberá contener las facultades claras y expresas que el titular otorgue a su apoderado, so pena de que dicho poder no sea tenido en cuenta.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL EN SERBAN GROUP (AMÉRICA)

CÓDIGO: DE-PO-013_AM

FECHA: 24/02/2025

VERSIÓN: 1

- **Peticiones formuladas por un causahabiente:**

Si la petición la formula un causahabiente, este deberá acreditar su condición con el documento idóneo para dicho fin, es decir registro civil de defunción del causante y registro civil de nacimiento del interesado.

4.1.3. Tratamiento de la información personal en la etapa de disposición final:

Una vez cumplida la finalidad del tratamiento a las bases de datos, el encargado de su tratamiento deberá realizar una evaluación sobre si las mismas deben conservarse temporal o permanentemente, o si por el contrario se debe proceder a su eliminación.

Una vez valorado dicho análisis, el encargado deberá elaborar un informe sobre qué disposición le dará a la base de datos, y allí mismo fijará un plazo para su eliminación o conservación total o parcial.

4.1.3.1. Procedimientos para la disposición final de la información:

Una vez se haya cumplido la finalidad del tratamiento a las bases de datos, sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, **SERBAN GROUP** procederán a suprimir los datos personales en su posesión que se encuentren tanto en medios tecnológicos como físicos.

5. FINALIDADES DE LOS TRATAMIENTOS

La información personal que es tratada en **SERBAN GROUP** tiene las siguientes finalidades, según cada grupo de interés:

5.1 Trabajadores, contratistas prestadores de servicios, pensionados y/o beneficiarios:

Relacionamiento, comunicación, registro, acreditación, consolidación, organización, actualización, aseguramiento, procesamiento, investigación, capacitación, autorización, reporte, estadística, planeación, mejora, análisis, tramitación, auditaje, defensa jurídica, y gestión de las actuaciones, informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan los trabajadores, pensionados y sus familiares y/o beneficiarios, y los contratistas prestadores de servicios con SERBAN GROUP.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL EN SERBAN GROUP (AMÉRICA)

CÓDIGO: DE-PO-013_AM

FECHA: 24/02/2025

VERSIÓN: 1

5.2 Comunidad de áreas de influencia:

Relacionamiento, comunicación, desarrollo, registro, actualización, consolidación, acreditación, formalización, ejecución, difusión, aseguramiento, organización, tramitación, control, defensa jurídica, y gestión de las actuaciones, informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan la comunidad específica o general con SERBAN GROUP.

5.3 Accionistas:

Comunicación, registro, consolidación, acreditación, organización, actualización, control, aseguramiento, atención, tramitación, defensa jurídica, y gestión de las actuaciones, informaciones, estrategias, y actividades en las cuales se relacionan o vinculan los accionistas con SERBAN GROUP.

5.4 Clientes:

Relacionamiento, comunicación, registro, acreditación, consolidación, organización, actualización, aseguramiento, atención, tramitación, defensa jurídica, y gestión de las actuaciones, informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan los clientes con SERBAN GROUP.

5.5 Usuarios:

Clientes: Relacionamiento, comunicación, registro, acreditación, consolidación, organización, actualización, aseguramiento, atención, tramitación, defensa jurídica, y gestión de las actuaciones, informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan los usuarios en general con SERBAN GROUP.

5.6 Estado:

Relacionamiento, comunicación, interacción, colaboración, registro, acreditación, actualización, consolidación, organización, aseguramiento, atención, tramitación, defensa jurídica, y gestión de las actuaciones, informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan los agentes, organismos o entidades del Estado con SERBAN GROUP.

5.7 Proveedores y sus trabajadores y contratistas:

Comunicación, registro, consolidación, organización, actualización, tramitación, control, acreditación, aseguramiento, auditaje, estadística, reporte, mantenimiento, interacción, asignación, defensa jurídica, y gestión de las



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL EN SERBAN GROUP (AMÉRICA)

CÓDIGO: DE-PO-013_AM

FECHA: 24/02/2025

VERSIÓN: 1

actuaciones, informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan a los proveedores y sus trabajadores y contratistas con SERBAN GROUP.

6. TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES DE NIÑAS, NIÑOS Y/O ADOLESCENTES

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y/o adolescentes que no sean de naturaleza pública cumplirá con los siguientes parámetros y requisitos en su tratamiento:

- a) Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.
- c) Valoración de la opinión del menor cuando este cuente con la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Cumplidos los anteriores requisitos, SERBAN GROUP solicitará autorización para el tratamiento de datos al representante legal del niño, niña o adolescente.

7. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Se consideran por tal, aquellos que afecten la intimidad personal o familiar del titular, o aquellos cuyo uso indebido 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 datos relativos a la salud, y a la vida sexual. En este sentido, se informará al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.

Conforme lo anterior, SERBAN GROUP aplicará las limitaciones legales al tratamiento de datos sensibles, por lo cual se asegurará que:

- a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b) 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 deberán otorgar su autorización.
- c) El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política,



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL EN SERBAN GROUP (AMÉRICA)

CÓDIGO: DE-PO-013_AM

FECHA: 24/02/2025

VERSIÓN: 1

filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.

d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

e) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento SERBAN GROUP. adoptará las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

8. RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

SERBAN GROUP es responsable del Tratamiento de datos personales sobre los cuales decida de forma directa y autónoma.

Correo electrónico: info@serbangroup.com

9. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DE LA INFORMACIÓN

SERBAN GROUP como responsable de la información presenta los siguientes deberes a su cargo:

- a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo derecho de Hábeas Data.
- b) Solicitar y conservar, copia de la autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Rectificar la información cuando ésta sea incorrecta y comunicar lo pertinente a cada encargado del Tratamiento de información.
- f) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos que las leyes dispongan.
- g) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL EN SERBAN GROUP (AMÉRICA)

CÓDIGO: DE-PO-013_AM

FECHA: 24/02/2025

VERSIÓN: 1

- h) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- i) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

10. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DE LA INFORMACIÓN

Las áreas de Ventas y Mercadeo, Contabilidad y de Recursos Humanos de **SERBAN GROUP**, serán las encargadas de la información, quienes en todo momento tendrán los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo derecho del Habeas Data.
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos señalados por las leyes.
- d) Actualizar las novedades sobre la información reportada por los Titulares de los datos dentro de los (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley.
- f) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- g) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- h) 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.
- i) Cumplir las instrucciones y requerimientos que impartan los organismos vigilantes y las leyes de protección de datos.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL EN SERBAN GROUP (AMÉRICA)

CÓDIGO: DE-PO-013_AM

FECHA: 24/02/2025

VERSIÓN: 1

11. DERECHOS DE LOS TITULARES

SERBAN GROUP garantiza a los titulares de sus bases de datos los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. 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 en los términos de las leyes (o en su defecto con las normas que la reglamenten, adicionen, ejecuten, complementen, modifiquen, supriman o deroguen).
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en las legislaciones (o en su defecto con las normas que la reglamenten, adicionen, ejecuten, complementen, modifiquen, supriman o deroguen) o cuando se haya presentado la continuidad del tratamiento acorde las leyes vigentes.
- c) Ser informado por el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante las Autoridades de Protección de Datos Personales quejas por infracciones a las leyes (o en su defecto con las normas que la reglamenten, adicionen, ejecuten, complementen, modifiquen, supriman o deroguen).
- e) 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Autoridad de Protección de Datos Personales de cada país indicado en el alcance de esta política haya determinado que en el Tratamiento el responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a las leyes (o en su defecto con las normas que la reglamenten, adicionen, ejecuten, complementen, modifiquen, supriman o deroguen) y/o a la Constitución.

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 o el responsable tenga el deber legal o contractual de continuar con el tratamiento.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL EN SERBAN GROUP (AMÉRICA)

CÓDIGO: DE-PO-013_AM

FECHA: 24/02/2025

VERSIÓN: 1

f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. El titular puede consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las directrices de tratamiento de la información que lo motiven a hacer nuevas consultas.

12. ÁREA COMPETENTE Y PROCEDIMIENTOS PARA QUE CADA TITULAR, ACORDE CON EL GRUPO DE INTERÉS AL QUE PERTENEZCA, EJERZA SUS DERECHOS

El titular puede ejercer sus derechos por medio del correo electrónico info@serbangroup.com, en este sentido se seguirán los siguientes procedimientos:

13. PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, PETICIONES Y RECLAMOS

13.1 Consultas

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos de **SERBAN GROUP**, y esta a su vez, como responsable del Tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida y que esté vinculada con la identificación del Titular.

Esta consulta se puede realizar por medio del correo electrónico info@serbangroup.com y la misma será atendida 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, **SERBAN GROUP** informará al interesado expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

13.2 Peticiones y reclamos

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante **SERBAN GROUP**, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a **SERBAN GROUP**, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan

13



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL EN SERBAN GROUP (AMÉRICA)

CÓDIGO: DE-PO-013_AM

FECHA: 24/02/2025

VERSIÓN: 1

lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se 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.

- b. 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.
- c. 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.
- d. 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.
- e. Como requisito de procedibilidad, el Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante **SERBAN GROUP**.

14. VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS

Las bases de datos tendrán una vigencia igual al periodo en que se mantenga la finalidad o finalidades del tratamiento en cada base de datos, o el periodo de vigencia que señale una causa legal, contractual o jurisprudencial de manera específica.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL EN SERBAN GROUP (AMÉRICA)

CÓDIGO: DE-PO-013_AM

FECHA: 24/02/2025

VERSIÓN: 1

15. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Modificación
1	24/02/2025	Emisión inicial de la Política integrada para los países de América.

Elaborado por:	Erica M. Montoya	Revisado por:	Diego Osorio	Aprobado por:	Milena Pico
Cargo	CSO 2	Cargo	CSO Global	Cargo	Country Manager MCLA