



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS

1. Introducción FREE MANAGEMENT S.A.S, por medio del presente establece las condiciones, términos y finalidades con las cuales lleva a cabo el procesamiento, recolección, almacenamiento, utilización, circulación, rectificación, supresión y en general el tratamiento de los datos personales de nuestros clientes, titulares y/o deudores. Además, establece las condiciones apropiadas de confidencialidad y seguridad con la que se procesará dicha información y los diferentes procedimientos internos establecidos en los que el titular como derecho pueda conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar su información. Por consiguiente, el titular autoriza por cualquiera de los canales dispuestos por FREE MANAGEMENT, como la página Web, medios físicos (carta de autorización), centro de atención telefónica, el tratamiento correspondiente de sus datos personales en materia de gestión de cobranza.
2. Recopilación y recolección de datos FREE MANAGEMENT recolecta y recopila los datos personales necesarios de los titulares, para llevar a cabo la gestión de cobranza, correspondientes a las obligaciones contractuales. Por lo tanto, FREE MANAGEMENT en ejecución de esta actividad, delega a sus diferentes funcionarios y departamentos establecidos, la localización del titular y por ende la actualización plena de los datos.
3. Administración y finalidad del tratamiento de datos En armonía con el objeto social de FREE MANAGEMENT en materia de recuperación de cartera pre jurídico y jurídico, los datos personales de los titulares de la información serán almacenados, actualizados, circulados, complementados y procesados según la obligación contractual que posee, esto a través de la base de datos que manejen los funcionarios y departamentos establecidos, incluso para aquellos que se manejen con proveedores y el recurso humano potencial de FREE MANAGEMENT, para:
 - Verificar causales de inconsistencias en los cuales el titular presenta mora con las cuotas pactadas y/o saldos insolutos de la obligación.
 - Análisis, depuración, revisión y seguimiento de los estados de cuenta de los créditos del titular para emisión y confirmación de la obligación(es).
 - Atender propuestas de pago y fechas de compromisos de las obligaciones.
 - Información explícita de las cuentas bancarias de FREE MANAGEMENT para el pago oportuno del titular.
 - Brigadas de descuentos especiales con el titular para pago inmediato de su deuda y de acuerdo con lo pactado.
 - Ejecución de visitas oculares por parte de FREE MANAGEMENT, para evidenciar residencia, vivienda, y todos aquellos bienes e inmuebles que posee el titular.



4. Seguridad de la información Actualmente FREE MANAGEMENT cuenta con los criterios de Seguridad de la información requeridos por la normatividad legal y reglamentaria vigente, en cuanto a la confidencialidad, integridad y disponibilidad, para cuyo propósito nuestro hardware y software son herramientas robustas y confiables con tecnología de punta, que garantiza la seguridad de la información, respaldada por Microsoft Windows Server. Para cumplir los criterios de calidad de la información (efectividad, eficiencia y confiabilidad) contamos con una plataforma con diseño modular y arquitectura abierta que evoluciona de acuerdo con las necesidades, la cual permite contar con las grabaciones, datos y transacciones de manera fácil y segura, con entrega oportuna, correcta y consistente para resolver las dificultades relacionadas con la comunicación con los clientes y sus transacciones y detectar llamadas sospechosas o maliciosas para su respectivo análisis. Esto sin pasar por alto las disposiciones generales que expide la Ley 1581 de 2012 del Gobierno Colombiano sobre la Seguridad en la información.
5. Procedimientos para el ejercicio de derechos que tiene el titular para el tratamiento de su información
 - 5.1. Para Consultas El titular o los titulares podrán consultar sin restricción alguna sobre su información, la cual reposa en nuestra base de datos. Para las consultas y respuestas a su solicitud, se tendrá un término de diez (10) hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se le informarán los motivos de la demora, señalando la fecha en que se atenderá su requerimiento, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
 - 5.2. Para reclamos Si la información que se encuentra contenida en nuestra base de datos debe ser objeto de actualización, corrección o supresión por parte del titular o interesados, o cuando se advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley, se podrán presentar reclamos ante FREE MANAGEMENT, el cual y de acuerdo con la Ley se tramitará bajo las siguientes consideraciones:
 - Su reclamo deberá formularse mediante solicitud dirigida a FREE MANAGEMENT, con su respectiva identificación, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la petición concreta, sus datos de notificación (dirección, ciudad, e-mail, celular y fijo) y acompañado de los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, FREE MANAGEMENT lo requerirá 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 usted presente la información requerida, entenderemos que ha desistido del reclamo. En caso de que FREE MANAGEMENT no sea competente para resolver su reclamo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles y le informará oportunamente.



- De ser procedente, una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "en Gestión" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
 - El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se le informarán 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.
6. Canales de atención Sitio web, donde podrá ver nuestras direcciones de correo físico y electrónico (notificaciones judiciales), opción de diligenciamiento del formulario de PQR'S o PBX.
 7. Vigencia y modificaciones a esta política FREE MANAGEMENT se reserva el derecho de modificar esta Política de Tratamiento en cualquier momento, sin embargo, cualquier cambio realizado será informado en nuestra página Web Corporativa.



FREE MANAGEMENT S.A.S. cumple con la normatividad legal vigente, en pro de generar confianza y credibilidad de nuestros clientes frente a la protección de sus datos personales (**Ley 1581 de 2012**), ponemos a su disposición la **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD** que busca informar a los clientes y titulares de datos personales, acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de información, que han sido adoptadas por nuestra compañía.

AVISO DE PRIVACIDAD

Estamos comprometidos con su privacidad y con el adecuado manejo de su información personal, es por ello por lo que contamos con herramientas tecnológicas robustas que permiten garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información personal de nuestros clientes para prevenir el ingreso y/o acceso de terceras personas en el tratamiento de sus datos personales. De conformidad y con lo dispuesto por la **Ley 1581 de 2012**, sus datos personales serán sometidos bajo las siguientes consideraciones y finalidades:

- Actualización de datos para cartera propia, entidades externas y de outsourcing que presten servicios de gestión de cobranza.
- Análisis, depuración, revisión y seguimiento de los estados de cuenta de los créditos del titular para emisión y confirmación de la obligación(es).
- Atender cualquier tipo de petición, queja, requerimiento o sugerencia (PQR'S) por parte del titular y/o deudores.
- Atender propuestas de pago y fechas de compromisos de las obligaciones.
- Hacer efectivos los derechos de nuestros clientes, contenidos en las obligaciones crediticias por vía pre jurídica y extrajudicial.

Para lo anterior, podemos ser contactados por los mecanismos tecnológicos descritos en nuestro sitio web, www.freemanagement.co, por medio de la dirección física, PBX a nivel nacional, correo electrónico (notificaciones judiciales), y/o formulario de PQR'S.

Esto para el ejercicio de cualquiera de sus derechos derivados del mismo o de la ley aplicable en materia de protección de datos personales, incluyendo sin limitación alguna, sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.