

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
DE ADAMO S.A.S.
2025**

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE ADAMO S.A.S.

Tabla de Contenido

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. DEFINICIONES	4
3. DEL RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO:	6
4. MODALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	8
4.1. Recolección de datos personales	8
4.2. Uso	9
4.3. Almacenamiento	9
4.4. Circulación	9
4.5. Supresión	10
5. DERECHOS Y DEBERES DEL TITULAR:	10
5.1. Derechos del Titular	10
5.2. Deberes del Titular	12
6. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES	12
6.1. Finalidades necesarias para la ejecución de relaciones contractuales o precontractuales	12
6.2. Finalidades basadas en el interés legítimo del Responsable	13
6.3. Finalidades que requieren consentimiento previo, expreso e informado	13
6.4. Finalidades derivadas del cumplimiento de obligaciones legales o administrativas	14
6.5. Finalidades asociadas a la transmisión o transferencia de datos personales	14
7. DATOS QUE SE PRETENDEN TRATAR:	14
7.1. Datos de identificación personal	15
7.2. Datos de contacto	15
7.3. Datos laborales	15
7.4. Datos técnicos de autenticación y uso	15
7.5. Datos biométricos (sensibles)	16
7.6. Otros datos complementarios	16
8. CANALES DE ACCESO Y MECANISMOS DISPUESTOS POR ADAMO:	16

9. PROCEDIMIENTO LEGAL PARA CONSULTAS QUEJAS Y RECLAMOS:	18
9.1. Procedimiento para consultas	18
9.2. Procedimiento para reclamos (corrección, actualización, supresión, oposición o revocatoria)	18
9.3. Derecho a acudir ante la autoridad de control	19
10. VIGENCIA DEL TRATAMIENTO Y DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	19

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, la Ley 1266 de 2008 —en lo que respecta al tratamiento de datos personales con fines crediticios o financieros— y las demás normas que las modifiquen, adicionen o complementen, ADAMO S.A.S. (en adelante “ADAMO”) adopta la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, con el fin de establecer los principios, finalidades, derechos, mecanismos y procedimientos aplicables al tratamiento de la información personal recolectada en el desarrollo de sus actividades comerciales, contractuales y tecnológicas.

Esta política es de obligatorio cumplimiento para ADAMO en su calidad de Responsable y/o Encargado del Tratamiento, y se aplicará a toda actividad de recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión o transferencia de datos personales, tanto en ambientes físicos como digitales. Comprende expresamente el tratamiento realizado a través del sitio web institucional <https://adamoservices.co>, las plataformas tecnológicas asociadas (incluyendo ADAMO ID, ADAMO PAY, ADAMO SIGN y ADAMO RISK), canales digitales derivados y cualquier otra infraestructura habilitada por ADAMO para la prestación de sus servicios.

2. DEFINICIONES

Para efectos de interpretación y aplicación de la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, se adoptan las siguientes definiciones, en concordancia con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, la Ley 1266 de 2008 y demás normas concordantes. Las expresiones aquí contenidas se entenderán en singular o plural, según el contexto en que se utilicen:

- a. Titular: Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento. En virtud de la legislación colombiana, la protección de datos se aplica exclusivamente a personas naturales.
- b. Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas determinadas o determinables.
- c. Dato sensible: Información que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, como aquellos relativos a salud, datos biométricos, orientación sexual, convicciones religiosas, filosóficas o políticas, entre otros.
- d. Dato biométrico: Tipo de dato sensible relacionado con características físicas, fisiológicas o de comportamiento que permiten identificar de forma única a una persona, como la huella dactilar, rostro, iris, voz, entre otros.

- e. Dato semiprivado: Información que no tiene naturaleza íntima, reservada o pública, y cuyo conocimiento o divulgación interesa no solo a su titular sino a cierto grupo o sector, como los datos financieros o crediticios.
- f. Dato público: Información que por su naturaleza no es ni privada ni semiprivada ni sensible, como los registros públicos, sentencias judiciales no sometidas a reserva, y datos relativos a profesión, calidad de comerciante o servidor público.
- g. Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.
- h. Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, análisis, supresión, transmisión o transferencia.
- i. Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos personales.
- j. Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable, conforme a sus instrucciones y bajo su supervisión.
- k. Transferencia: Envío de datos personales por parte del Responsable o Encargado ubicado en Colombia a otro Responsable del Tratamiento que se encuentre dentro o fuera del país, cuando este último asume las decisiones sobre los datos transferidos.
- l. Transmisión: Comunicación de datos personales a un Encargado ubicado dentro o fuera de Colombia, con el fin de que este realice el tratamiento por cuenta del Responsable, en cumplimiento de un contrato de transmisión.
- m. Incidente de seguridad: Evento confirmado o potencial que compromete la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos personales tratados por ADAMO, incluyendo accesos no autorizados, pérdida, divulgación, alteración o destrucción de información.
- n. Aliado comercial: Persona natural o jurídica con la que ADAMO mantiene una relación contractual o estratégica para el desarrollo, oferta o prestación de productos, servicios o soluciones tecnológicas, y con quien puede compartir datos personales conforme a las finalidades autorizadas por el Titular.
- o. Canales digitales: Medios electrónicos habilitados por ADAMO para interactuar con Clientes y Usuarios, incluyendo su sitio web, plataformas tecnológicas (como ADAMO ID, ADAMO PAY, ADAMO SIGN y ADAMO RISK), aplicaciones móviles, API, correo electrónico, mensajería instantánea y demás herramientas de soporte digital.
- p. Política: Hace referencia a la presente Política de Tratamiento de Datos Personales adoptada por ADAMO S.A.S., la cual rige las actuaciones en su calidad de Responsable y/o Encargado del Tratamiento.

3. DEL RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO:

Por regla general, ADAMO S.A.S. actuará en calidad de Responsable del Tratamiento de datos personales cuando recolecte dicha información de forma directa, en el desarrollo de sus actividades comerciales, contractuales, administrativas, operativas o de prestación de servicios. Esta condición aplica particularmente en escenarios donde ADAMO determina de manera autónoma las finalidades y medios del tratamiento, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, la Ley 1266 de 2008 y demás normas complementarias.

En caso de tratamiento de datos en jurisdicciones distintas a Colombia, estos datos se validaran cumpliendo con los requisitos establecidos en la ley, aplicando los principios de equivalencia y reciprocidad a nivel internacional siempre que sean jurisdicciones con nivel adecuado, partiendo del análisis de la categoría de los datos, finalidades específicas de tratamiento, medidas de seguridad y mecanismos de reversión y supresión. Lo anterior aplica sin perjuicio del grado de responsabilidad del tratamiento de los datos.

La información de contacto del Responsable es la siguiente:

Razón social: ADAMO S.A.S.

NIT: 9014662591-1

Domicilio: Pereira, Colombia

Dirección: Carrera 16 Bis #8–24, Edificio Oko Tower, Piso 6

Correo electrónico de contacto: dataprotection@adamoservices.co

Teléfono: +57 321 626 5361

No obstante, cuando ADAMO preste servicios tecnológicos a través de sus soluciones digitales —tales como ADAMO ID, ADAMO PAY, ADAMO SIGN o ADAMO RISK— en el marco de un modelo B2B en el cual los datos personales son suministrados por un cliente empresarial (y no recolectados directamente por ADAMO), la compañía actuará en calidad de Encargado del Tratamiento, conforme a lo previsto en el artículo 3 literal e) de la Ley 1581 de 2012.

En tales eventos, ADAMO ejecutará el tratamiento de datos personales exclusivamente por cuenta del Cliente, bajo sus instrucciones documentadas, y con sujeción a las finalidades previamente definidas y autorizadas por los Titulares. El Cliente conservará en todo momento la condición de Responsable del Tratamiento, siendo el único obligado a garantizar la licitud del tratamiento, incluyendo:

- La obtención válida del consentimiento previo, expreso e informado del Titular;
- La autorización para el tratamiento de datos sensibles, si aplica;
- La autorización para transferencia internacional de datos personales, cuando sea del caso;
- La custodia del soporte probatorio de dicha autorización.
- La custodia de la información durante la vigencia del contrato celebrado.

a. Sobre el rol de Encargado del Tratamiento en Servicios B2B

En determinados escenarios, ADAMO actuará en calidad de Encargado del Tratamiento de Datos Personales, conforme a lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias. Esta situación se presenta, por ejemplo, cuando ADAMO presta servicios tecnológicos como validación de identidad, autenticación multibiométrica, análisis de riesgo, trazabilidad o procesamiento digital de operaciones, a empresas que contratan sus soluciones mediante el modelo de relacionamiento B2B. En estos casos, los datos personales no son recolectados directamente por ADAMO, sino que son entregados por sus clientes corporativos, quienes a su vez los han obtenido de sus propios usuarios finales con fundamento en relaciones contractuales y autorizaciones previamente otorgadas.

En consecuencia, ADAMO realiza el tratamiento de dichos datos por cuenta del Cliente, bajo sus instrucciones documentadas, y con estricta sujeción a las finalidades previamente definidas por este último. El Cliente, en su calidad de Responsable del Tratamiento, será quien determine el alcance, propósito y medios del tratamiento, y quien debe garantizar que ha recabado válidamente el consentimiento previo, expreso e informado de los titulares, incluyendo cualquier autorización adicional requerida para transmisiones internacionales o tratamientos sensibles.

Para regular adecuadamente esta relación jurídica, ADAMO suscribirá con el Responsable un Contrato de Transmisión de Datos Personales, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 25 del Decreto 1377 de 2013. En dicho contrato se precisarán las finalidades autorizadas, las obligaciones que asume ADAMO como Encargado, las medidas de seguridad y confidencialidad aplicables, los lineamientos sobre tratamiento transfronterizo de datos, así como los mecanismos de respuesta ante incidentes o requerimientos de los titulares o autoridades de control. Este contrato constituye una condición esencial para la habilitación y prestación de los servicios de ADAMO bajo el rol de Encargado, y será exigido en todos los casos en los que el tratamiento se realice por cuenta de un tercero.

4. MODALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ADAMO S.A.S. informa a los Titulares que el tratamiento de sus datos personales podrá incluir operaciones de recolección, almacenamiento, uso, circulación, análisis, transmisión, transferencia y supresión, conforme a las finalidades previamente autorizadas y bajo los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012. A continuación se detallan las modalidades específicas:

4.1. Recolección de datos personales

Los datos personales podrán ser recolectados a través de:

a. Canales contractuales y administrativos:

- Formularios de vinculación o inscripción física o digital;
- Contratos y acuerdos de servicio celebrados con ADAMO o sus aliados;
- Solicitudes de productos, beneficios o servicios;

b. Canales digitales y electrónicos:

- Sitio web oficial de ADAMO (<https://adamoservices.co>);
- Plataformas tecnológicas ADAMO ID, ADAMO PAY, ADAMO SIGN y ADAMO RISK;
- Correos electrónicos institucionales;
- Aplicaciones móviles, chats automatizados o videollamadas;
- Integraciones API con terceros.

c. Canales físicos y verbales:

- Reuniones presenciales;
- Llamadas telefónicas;
- Documentación entregada en eventos o puntos de contacto.

d. Canales indirectos:

- Transmisiones o transferencias realizadas por Clientes en el modelo B2B;
- Información recibida de terceros aliados con base en acuerdos legales válidos.

4.2. Uso

Los datos personales podrán ser objeto de operaciones como:

- Consulta, edición o verificación;
- Análisis y consolidación técnica o estadística;
- Enrutamiento interno hacia áreas responsables;
- Integración en sistemas internos de gestión; y
- Los demás contenidos en las finalidades mencionadas en este documento.

4.3. Almacenamiento

Los datos personales serán almacenados en:

- Infraestructura tecnológica propia de ADAMO, o
- Servicios de almacenamiento en la nube contratados con proveedores que ofrecen medidas razonables de seguridad y confidencialidad.

El acceso a la información está restringido mediante el uso de credenciales protegidas, segmentación de permisos, control de sesiones y otros mecanismos de autenticación y trazabilidad. ADAMO implementa medidas de seguridad técnicas, administrativas y organizacionales razonables para proteger la integridad y confidencialidad de los datos personales, conforme al principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012.

La conservación de los datos estará sujeta a la vigencia del contrato suscrito con el cliente. Una vez el plazo haya culminado ADAMO cumplirá con el proceso de supresión de los datos personales recolectados.

4.4. Circulación

ADAMO podrá:

- Transmitir datos personales a terceros que actúen como Encargados, en el marco de relaciones contractuales reguladas por cláusulas específicas o contratos de transmisión conforme al Decreto 1377 de 2013;

- Transferir datos personales a terceros ubicados en Colombia o en el extranjero, siempre que exista autorización expresa del Titular o que se configure alguna de las excepciones previstas en la ley.

En ningún caso se realizarán transmisiones o transferencias que no estén respaldadas por un acuerdo contractual válido, o que comprometan la seguridad y confidencialidad de la información.

4.5. Supresión

La supresión de los datos personales se efectuará cuando:

- Se agote la finalidad que dio lugar al tratamiento;
- Lo solicite el Titular y no exista un deber legal o contractual de conservación;
- Culmine el plazo del contrato celebrado, supere el término legal o reglamentario de conservación documental.

La eliminación podrá ser total o parcial, y se realizará mediante mecanismos seguros que impidan la recuperación posterior de la información.

5. DERECHOS Y DEBERES DEL TITULAR:

En virtud de lo establecido en el Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, y demás normas concordantes, los Titulares de datos personales tratados por ADAMO S.A.S. gozan de un conjunto de derechos fundamentales, y adquieren también deberes esenciales frente al manejo responsable de su propia información. A continuación, se detallan:

5.1. Derechos del Titular

Los Titulares podrán ejercer los siguientes derechos de forma gratuita, sin perjuicio de las limitaciones legales y contractuales que puedan aplicarse en contextos específicos:

a. Derecho de acceso. Consultar en cualquier momento los datos personales que son objeto de tratamiento por parte de ADAMO, así como conocer el origen, finalidad, uso, conservación y destinatarios de estos.

b. Derecho de actualización y rectificación. Solicitar la corrección, actualización o complementación de los datos inexactos, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, así como aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado válidamente.

c. Derecho de supresión (derecho al olvido). Solicitar la eliminación total o parcial de los datos personales cuando:

- Haya cesado la finalidad que justificó su tratamiento;
- Se revoque la autorización;
- Exista una orden judicial o administrativa en tal sentido. No procederá la supresión cuando exista un deber legal o contractual que obligue su conservación.

d. Derecho a la revocatoria del consentimiento. Retirar en cualquier momento la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos, siempre que no exista impedimento legal o contractual. La revocatoria podrá ser total o parcial, en relación con una o más finalidades específicas.

e. Derecho a ser informado sobre el uso de sus datos. Solicitar explicaciones claras, completas y comprensibles sobre el tratamiento, finalidad, plazo de conservación, canales de transmisión o transferencia, y medidas de seguridad aplicables.

f. Derecho a solicitar prueba de la autorización. Requerir copia del documento físico, electrónico o cualquier mecanismo equivalente mediante el cual haya otorgado su consentimiento, salvo en los casos de excepción previstos en la ley.

g. Derecho a presentar quejas ante la autoridad de control. Presentar reclamos o quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) por presuntas infracciones a las normas sobre protección de datos personales. El ejercicio de este derecho no excluye otros medios judiciales.

h. Derecho a la portabilidad de los datos. Solicitar, cuando sea técnica y legalmente viable, la entrega de los datos personales en un formato estructurado, común e interoperable, para su transmisión a otro responsable.

i. Derecho de oposición. Oponerse al tratamiento de sus datos cuando este no sea obligatorio o cuando haya razones fundadas y legítimas relacionadas con una situación personal específica. Este derecho no será aplicable en casos de tratamientos legales o contractualmente exigidos.

5.2. Deberes del Titular

Así como la ley otorga derechos, impone al Titular los siguientes deberes con respecto al uso responsable de su información:

- Proporcionar información veraz, actualizada, completa y verificable, y abstenerse de suministrar datos de terceros sin autorización.
- Actualizar oportunamente sus datos personales cuando se presenten modificaciones relevantes, garantizando que la información tratada por ADAMO sea precisa y adecuada.
- Utilizar de manera responsable los canales dispuestos por ADAMO para consultas, reclamos o actualización de datos.
- No suplantar identidades ni entregar información falsa o dolosa que pueda afectar derechos de terceros o el cumplimiento normativo.
- Abstenerse de utilizar el derecho de habeas data como mecanismo abusivo, fraudulento o para obstaculizar el ejercicio legítimo de funciones por parte del Responsable o Encargado.

6. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

El tratamiento de los datos personales por parte de ADAMO S.A.S., ya sea en su calidad de Responsable o Encargado del Tratamiento, se llevará a cabo conforme a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso restringido, seguridad y confidencialidad. Las finalidades se estructuran en función de la base jurídica que las sustenta, con el objetivo de garantizar la licitud, proporcionalidad y pertinencia del uso de la información personal.

6.1. Finalidades necesarias para la ejecución de relaciones contractuales o precontractuales

ADAMO tratará los datos personales de los Titulares cuando exista una relación jurídica directa o en vías de formación, con el fin de permitir la ejecución de contratos o servicios solicitados por los propios Titulares. En este sentido, el tratamiento se enfocará en actividades como:

El registro, validación y autenticación del Titular dentro de las plataformas tecnológicas operadas por ADAMO —incluyendo ADAMO ID, PAY, SIGN y RISK—, así como la administración integral del ciclo de vida de la relación con el usuario, desde la apertura de la cuenta hasta la finalización del vínculo contractual. Para ello, podrá verificarse la identidad mediante tecnologías biométricas, pruebas de vida, escaneo de documentos o geolocalización técnica limitada al control de acceso.

Asimismo, ADAMO utilizará los datos personales para prestar soporte técnico, procesar pagos, emitir facturas, gestionar la atención de solicitudes o reclamos, y administrar internamente la operación del servicio ofrecido, sin que ello implique fines publicitarios o analíticos no autorizados.

6.2. Finalidades basadas en el interés legítimo del Responsable

Además del cumplimiento contractual, ADAMO podrá tratar ciertos datos personales con fundamento en su interés legítimo, siempre que dicho interés sea compatible con los derechos del Titular y no requiera consentimiento adicional. En estos casos, el tratamiento se limitará a acciones como:

El análisis estadístico del comportamiento de los usuarios con el propósito de mejorar la experiencia digital, prevenir el fraude, evaluar el desempeño de las plataformas, fortalecer los controles de ciberseguridad o monitorear posibles incidentes operativos. ADAMO también conservará determinada información una vez finalizada la relación con el usuario, únicamente para fines compatibles con los inicialmente autorizados, como la trazabilidad, la auditoría o el contacto ante eventos futuros que puedan ser de su interés y que guarden relación con el vínculo previamente existente.

6.3. Finalidades que requieren consentimiento previo, expreso e informado

Para ciertas actividades, ADAMO solo podrá tratar los datos personales cuando el Titular haya otorgado una autorización específica, clara y separada del consentimiento general. En este grupo se incluyen finalidades como:

El envío de mensajes publicitarios, boletines informativos, invitaciones a eventos comerciales, encuestas de fidelización o promociones por medios electrónicos. Del mismo modo, cuando ADAMO pretenda compartir los datos con aliados estratégicos que ofrecen productos relacionados con financiamiento alternativo, servicios digitales o beneficios personalizados, deberá contar con el consentimiento previo del Titular.

Además, si se llegara a tratar información de geolocalización, biometría, o segmentación avanzada con fines de perfilamiento comercial o analítico, ello solo podrá hacerse si ha sido expresamente autorizado por el Titular mediante medios verificables y transparentes.

6.4. Finalidades derivadas del cumplimiento de obligaciones legales o administrativas

En cumplimiento de la ley, ADAMO podrá realizar el tratamiento de datos personales sin necesidad de autorización, cuando dicho tratamiento sea requerido para atender obligaciones contractuales, regulatorias, contables, tributarias o de control institucional. Esto incluye, entre otras actividades:

La conservación de datos conforme a plazos establecidos por normas contables y fiscales, la respuesta a requerimientos de autoridades administrativas o judiciales, como la Superintendencia de Industria y Comercio o la DIAN, y la elaboración de reportes ante organismos de inspección, vigilancia o centrales de riesgo, de conformidad con lo establecido en la Ley 1266 de 2008, en caso de incumplimiento de obligaciones por parte de los Titulares.

6.5. Finalidades asociadas a la transmisión o transferencia de datos personales

Finalmente, ADAMO podrá compartir los datos personales con terceros en calidad de Encargados o Responsables del Tratamiento, según sea el caso, cuando exista una habilitación legal, contractual o una autorización expresa por parte del Titular.

Esto incluye la transmisión de información a proveedores tecnológicos que prestan servicios de procesamiento, autenticación, almacenamiento o soporte técnico en nombre de ADAMO, dentro o fuera del territorio nacional, bajo cláusulas contractuales que garantizan la protección y confidencialidad de la información.

Asimismo, podrá realizarse la transferencia de datos a terceros Responsables que actúan de forma independiente, siempre que el país receptor ofrezca niveles adecuados de protección, o se utilicen mecanismos jurídicos válidos para asegurar la legalidad de dicha transferencia, conforme al artículo 26 de la Ley 1581 de 2012.

7. DATOS QUE SE PRETENDEN TRATAR:

En el marco de sus operaciones contractuales, comerciales y tecnológicas, ADAMO S.A.S. tratará -entre otros- las siguientes categorías de datos personales, de acuerdo con las finalidades y canales previamente descritos. La información recolectada podrá variar en función de la plataforma utilizada por el Titular (ADAMO ID, ADAMO PAY, ADAMO SIGN o ADAMO RISK), del modelo de vinculación (B2B o directo), y del consentimiento otorgado por el Titular.

7.1. Datos de identificación personal

Información básica requerida para reconocer individualmente al Titular:

- Nombre y apellidos completos;
- Tipo y número de documento de identidad (Cédula, DNI, Pasaporte o equivalente);
- Nacionalidad;
- Fecha de nacimiento.

7.2. Datos de contacto

Datos utilizados para fines de autenticación, soporte, notificación o contacto comercial:

- Número de teléfono celular;
- Número telefónico institucional;
- Correo electrónico personal;
- Correo electrónico institucional;
- Dirección de residencia o domicilio laboral.

7.3. Datos laborales

Cuando el Titular actúe en calidad de representante, colaborador, proveedor o afiliado a un Cliente de ADAMO:

- Cargo desempeñado;
- Entidad o empresa vinculada;
- Dirección y contacto laboral.

7.4. Datos técnicos de autenticación y uso

Datos generados por el uso de dispositivos y plataformas digitales, que permiten verificar identidad, prevenir fraude y mejorar la seguridad del sistema:

- Dirección IP del dispositivo;
- Información de geolocalización aproximada (cuando sea estrictamente necesaria y autorizada).

7.5. Datos sensibles (por ejemplo: biométricos) y datos de niños, niñas y adolescentes

Cuando el servicio implique autenticación facial, verificación de identidad por imagen o captura de características físicas:

- Imagen del rostro o video selfie con fines de validación biométrica;
- Datos dactilares;
- Rasgos distintivos utilizados para pruebas de vida o reconocimiento facial.

Estos datos son considerados sensibles y serán tratados con autorización del Titular, conforme al artículo 6 de la Ley 1581 de 2012.

Se hace énfasis en la autorización de tratamiento de datos para dejar constancia de que el Titular autoriza a ADAMO el tratamiento de sus datos biométricos (p. ej., selfie/video-selfie, rasgos faciales, huellas dactilares) con fines de verificación de identidad, autenticación y prevención de fraude en las distintas soluciones regidas por estos Términos y Condiciones. Adicionalmente, se incorpora un check box independiente del consentimiento general, mediante el cual el Titular presta de forma expresa su autorización.

Adicional a lo anterior, ADAMO no tratará datos de niños, niñas y adolescentes; sin embargo, en caso de hacerlos, lo hará solo con la autorización previa, expresa e informada del Representante Legal del menor.

7.6. Datos Financieros

Datos utilizados para la solución ADAMO PAY, en el marco del recaudo y dispersión de recursos:

- Tipo de cuenta bancaria;
- Número de cuenta bancaria;
- Nombre de la entidad donde está la cuenta bancaria.

7.7. Otros datos complementarios

Dependiendo de la interacción con la plataforma o el servicio, ADAMO podrá tratar información adicional como:

- Resultados de cuestionarios, encuestas o formularios de vinculación;
- Historial de actividad en la plataforma (logs, movimientos, timestamps);
- Información transaccional y patrones de uso anonimizados con fines de mejora del servicio o análisis de riesgo (cuando sea el caso).

8. CANALES DE ACCESO Y MECANISMOS DISPUESTOS POR ADAMO:

En cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, ADAMO S.A.S. habilita de forma permanente un canal de contacto exclusivo para que los Titulares puedan ejercer sus derechos de consulta, rectificación, actualización, supresión, revocatoria del consentimiento, y acceso a sus datos personales.

El canal oficial de atención es el siguiente:

Correo electrónico: dataprotection@adamoservices.co

A través de este medio, el Titular podrá radicar solicitudes relacionadas con:

- Consultas sobre los datos personales tratados por ADAMO;
- Corrección o actualización de información inexacta, incompleta o desactualizada;
- Supresión de sus datos cuando haya cesado la finalidad o exista revocatoria del consentimiento;
- Revocatoria parcial o total de la autorización otorgada;
- Quejas sobre uso indebido de datos personales o presunto incumplimiento normativo;
- Peticiones de información sobre encargados, transferencias o medidas de seguridad aplicadas.

Para facilitar la atención oportuna de las solicitudes, se recomienda al Titular:

- Identificarse con nombre completo y número de identificación;
- Señalar con claridad el derecho que desea ejercer;

- Describir los hechos o fundamentos de la solicitud;
- Aportar los documentos o pruebas que sustenten su petición;
- Indicar un medio de contacto para notificación de la respuesta.

Plazos de respuesta:

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recepción. Si no fuere posible atender la solicitud dentro de ese plazo, ADAMO informará al Titular los motivos de la demora y señalará la fecha en que se dará respuesta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Los reclamos se resolverán en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente a la recepción completa de la solicitud. En caso de requerir información adicional para tramitar el reclamo, se suspenderán los términos hasta tanto el Titular la aporte.

ADAMO se compromete a conservar un registro electrónico de las solicitudes recibidas y las respuestas emitidas, garantizando la trazabilidad del proceso y la atención diligente de los derechos del Titular.

9. PROCEDIMIENTO LEGAL PARA CONSULTAS QUEJAS Y RECLAMOS:

Los Titulares de los datos personales tratados por ADAMO S.A.S. podrán ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión, oposición o revocatoria de la autorización, mediante la presentación de consultas o reclamos ante la compañía, de conformidad con el procedimiento regulado por los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012.

Todas las solicitudes deberán ser presentadas a través del canal de contacto dispuesto exclusivamente para este fin: Correo electrónico: dataprotection@adamoservices.co

La solicitud deberá incluir como mínimo los siguientes datos:

- Nombre completo del Titular;
- Tipo y número de documento de identificación;
- Derecho que desea ejercer;
- Descripción clara y detallada de los hechos o fundamentos de la solicitud;
- Dirección física o electrónica para notificaciones;
- Documentos o soportes que respalden la solicitud (si aplica).

El área responsable de tramitar las solicitudes es el Área Jurídica de ADAMO, la cual actuará con base en criterios de celeridad, legalidad, gratuidad, proporcionalidad y buena fe.

9.1. Procedimiento para consultas

Cuando el Titular desee consultar la información personal que es objeto de tratamiento, podrá presentar una solicitud simple de acceso.

- Plazo de respuesta: hasta 10 días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud.
- Prórroga: si no fuere posible responder en dicho término, ADAMO informará los motivos del retraso y dará respuesta en un plazo adicional de 5 días hábiles.

9.2. Procedimiento para reclamos (corrección, actualización, supresión, oposición o revocatoria)

Cuando el Titular considere que la información debe ser corregida, actualizada, suprimida, o que ha sido utilizada de manera indebida, podrá presentar un reclamo dirigido al Área Jurídica.

- Plazo inicial: ADAMO evaluará la completitud del reclamo. Si está incompleto, solicitará al Titular que subsane en un término de 5 días hábiles.
- Si el reclamo está completo, se incluirá una leyenda de “reclamo en trámite” y se resolverá en un plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el día siguiente a su recepción.
- Prórroga: este plazo podrá ampliarse hasta por 8 días hábiles adicionales, previa notificación al Titular.

9.3. Derecho a acudir ante la autoridad de control

En caso de que ADAMO no resuelva oportunamente la solicitud o el Titular no esté conforme con la respuesta, podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad competente para conocer reclamaciones relacionadas con protección de datos personales en Colombia.

10. VIGENCIA DEL TRATAMIENTO Y DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de los datos personales por parte de ADAMO S.A.S. Se realizará durante el tiempo que resulte necesario para el cumplimiento de las finalidades específicas que justificaron su recolección, y mientras subsista una relación legal, contractual o comercial entre el Titular y la compañía.

Una vez cesen dichas finalidades, o se termine el vínculo que habilita el tratamiento, los datos personales serán eliminados de forma segura, salvo que exista una disposición legal, contractual o administrativa que exija su conservación por un período adicional. En este caso, se conservarán exclusivamente para cumplir con dichas obligaciones, y por el tiempo estrictamente necesario para ello.

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales entra en vigencia a partir del 30 de septiembre de 2025 y permanecerá vigente hasta tanto sea modificada de forma sustancial por ADAMO.

ADAMO se reserva el derecho de actualizar, modificar o sustituir esta política en cualquier momento, conforme a cambios normativos, técnicos, operativos o contractuales. Cuando se trate de cambios sustanciales que afecten el contenido material de las autorizaciones otorgadas por los Titulares, ADAMO lo comunicará a través de sus canales oficiales, y pondrá la nueva versión a disposición pública en su sitio web.

El Titular podrá manifestar su desacuerdo con la nueva versión mediante solicitud escrita al correo electrónico dataprotection@adamoservices.co, caso en el cual podrá ejercer sus derechos de revocatoria o supresión conforme al procedimiento previsto en esta política.

La versión actualizada siempre estará disponible para su consulta en el portal web oficial: <https://adamoservices.co>