

MANUAL PARA ELIMINACIÓN DE DATOS DE USUARIO



Total

Eliminación de la cuenta y datos

Cuando el usuario solicita la eliminación de su cuenta en **TOTAL**, se aplicará el siguiente procedimiento:

Datos que se eliminan inmediatamente:

- Accesos activos a la cuenta
- Preferencias del usuario
- Alertas y recordatorios configurados

Datos que se conservan temporalmente (inactivos):

- Información personal básica
 - Nombre
 - Apellidos
 - Correo electrónico
 - Número de teléfono
 - Tipo de documento
 - Número de documento
 - Fecha de eliminación
 - Fecha de creación
 - Fecha de actualización
 - Estado
 - Políticas aceptadas
 - Plataforma de registro
 - ID del departamento
 - ID del municipio
- Historial de pagos y obligaciones tributarias
- Registros requeridos por normativa fiscal colombiana

Estos datos se conservan inactivos únicamente para:

- ✓ Cumplimiento de obligaciones legales y fiscales

- ✓ Cumplimiento de contratos
- ✓ Auditorías y control antifraude
- ✓ Requerimientos de entidades gubernamentales

Periodo de retención:

Los datos inactivos se eliminan de forma permanente cuando ya no sean necesarios para obligaciones legales. Los datos estarán vigente mientras el titular mantenga una relación legal o contractual con SYC S.A., y hasta por diez (10) años más después de finalizada la relación, con el fin de cumplir con deberes legales y regulatorios.

Durante este periodo, la cuenta no podrá reactivarse y la información no será visible ni utilizada con fines comerciales.

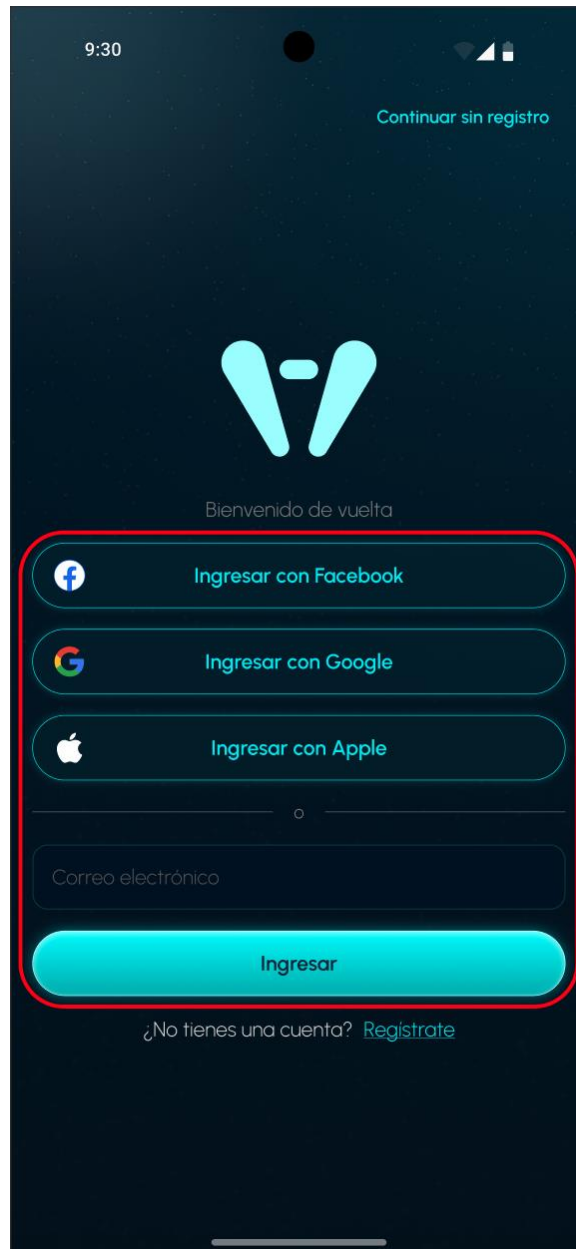
MANUAL PARA ELIMINACIÓN DE CUENTA



Cómo eliminar tu cuenta en TOTAL

Para eliminar tu cuenta en **TOTAL**, sigue estos pasos:

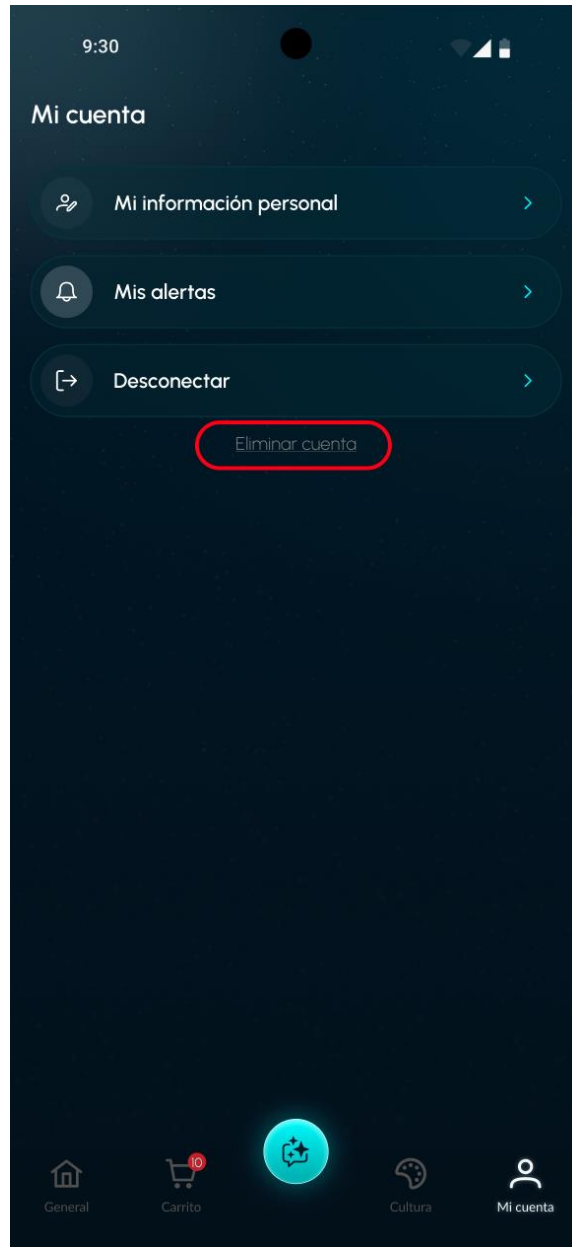
- 1 Ingresa a TOTAL desde la versión web móvil o desde la aplicación disponible en Google Play o App Store.




2 En el menú de navegación inferior, selecciona “Mi cuenta”.



- 3 En la sección **“Mi cuenta”**, presiona la opción **“Eliminar cuenta”**.



 Confirma que deseas eliminar tu cuenta.



5 Selecciona el motivo por el cual deseas eliminarla.

9:30

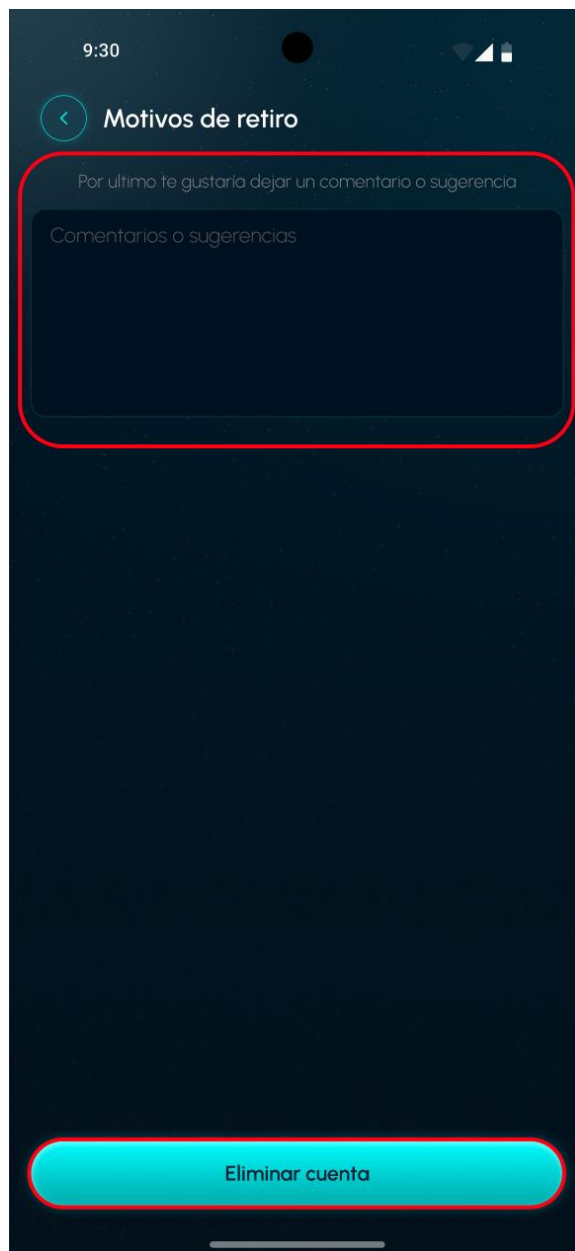
< Motivos de retiro

Nos gustaría saber como podemos ser mejor para la próxima ocasión que quieras volver, algún motivo del porque te vas?

- ☒ No uso la aplicación con frecuencia
- ☐ Encontré otra app o servicio que prefiero
- ☐ Tuve problemas técnicos o errores frecuentes
- ☐ No entiendo bien cómo usar la app
- ☐ Me preocupa la privacidad o el manejo de mis datos
- ☐ Recibo demasiadas notificaciones o correos
- ☐ Quiero cambiar de cuenta o empezar desde cero
- ☐ Otro motivo

Continuar

- 6 Finalmente, déjanos tus comentarios o sugerencias para mejorar.



The screenshot shows a mobile app interface with a dark blue background. At the top, the status bar displays the time 9:30 and signal icons. Below the status bar is a header with a back arrow icon and the text "Motivos de retiro". A red rounded rectangle highlights a section containing the text "Por ultimo te gustaría dejar un comentario o sugerencia" and a large text input field with the placeholder "Comentarios o sugerencias". At the bottom of the screen, there is a red rounded button with the text "Eliminar cuenta".

✓ ¡Listo! Tu cuenta ha sido eliminada correctamente.