

## **1. Introducción**

FIANZACREDITO S.A. (en adelante, FIANZACREDITO), sociedad comercial constituida en la República de Colombia, identificada con NIT. 805.023.677-5, actuando como responsable de la información, realiza el tratamiento de la información de sus clientes y usuarios (que comprenden a las inmobiliarias aliadas, los propietarios de los inmuebles garantizados, los arrendatarios de los inmuebles garantizados y los asesores o promotores de arrendamiento), así mismo de sus colaboradores y proveedores.

Con el fin de garantizar la protección de datos personales y garantizar el derecho que tienen los Titulares de conocer, actualizar y rectificar la información que repose en nuestras Bases de datos, FIANZACREDITO informa que se encuentra domiciliada en la Calle 25 Norte #5A-40 de Cali, Colombia, disponiendo como canal de contacto con el correo electrónico [sugerenciasyreclamos@fianzacredito.com](mailto:sugerenciasyreclamos@fianzacredito.com) y número telefónico (602) 4860000 de la ciudad de Cali.

Esta Política refleja los requerimientos de la legislación colombiana y la responsabilidad profesional frente a la forma en que FIANZACREDITO recopila, almacena y utiliza la información personal administrada.

## **2. Marco Jurídico:**

El siguiente es el marco jurídico que regula el tratamiento de datos personales en la República de Colombia.

- a. Constitución Política de Colombia, artículo 15.
- b. Ley 1266 de 2008.
- c. Ley 1581 de 2012.
- d. Decreto 1727 de 2009.
- e. Decreto 2952 de 2010.
- f. Decreto 1377 de 2013.
- g. Decreto 1886 de 2014.
- h. Decreto 1074 de 2015 Decreto Único Reglamentario del sector Comercio, Industria y Turismo.
- i. Decreto 2157 de 2021.
- j. Ley 2300 de 2023
- k. Cualquier norma que derogue, complemente, modifique o adicione la legislación vigente en materia del ejercicio del derecho de Habeas Data y protección de datos personales.

## **3. Definiciones**

Para efectos de la presente Política, los términos que se señalan a continuación tendrán los siguientes significados:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por FIANZACREDITO dirigida al Titular de los datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de la presente Política para el manejo y Tratamiento de datos personales de FIANZACREDITO, la forma de acceder a la misma y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales por parte de la compañía.

El aviso de privacidad será utilizado únicamente en caso de que FIANZACRÉDITO no se encuentre en la capacidad de poner a disposición del público esta Política;

- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que son objeto de Tratamiento;
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato personal Público:** Dato que no es ni semi-privado, ni privado, ni sensible, y que por su naturaleza puede estar contenido en registros públicos, documentos públicos, gacetas oficiales, boletines oficiales y/o sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Son considerados como datos públicos, entre otros, los datos relativos al registro civil de las personas, a su profesión u oficio y/o a su calidad de comerciante o de servidor público.

- **Dato personal privado:** Es el dato que es solo relevante para su titular.
- **Dato personal semiprivado:** Dato cuyo conocimiento o divulgación puede interesar a la persona titular de la información y a un cierto sector o grupo de personas.
- **Dato personal sensible:** Datos 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 promuevan 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.

- **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;
- **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;
- **Titular de la información:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** Se presenta cuando el Responsable ubicado en Colombia, envía la información personal a un tercero receptor, ubicado dentro o fuera del país, y que a su vez es Responsable del Tratamiento de dicha información.
- **Transmisión:** Se presenta cuando el Responsable del Tratamiento ubicado dentro o fuera del país, comparte información personal para su Tratamiento por parte del Encargado del Tratamiento ubicado dentro o fuera del país.

#### **4. Principios**

Para el manejo de la información personal de nuestros clientes, usuarios funcionarios y proveedores se dará aplicación de los siguientes principios rectores contemplados en la normatividad vigente:

- a. **Legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen;
- b. **Finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;
- c. **Libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o

divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

- d. **Veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;
- e. **Transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan de conformidad con las normas que reglamentan este acceso.
- f. **Acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de la ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas que autorice ley; Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados;
- g. **Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- h. **Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas 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.

## **5. Tratamiento de los datos personales**

FIANZACRÉDITO realiza el Tratamiento de la información personal con el principal objetivo de cumplir con sus actividades, actuando siempre de acuerdo a las finalidades previstas en la Ley que regula su funcionamiento, en esta Política y en las autorizaciones otorgadas de forma previa y expresa por los Titulares de la información.

Para llevar a cabo dichas finalidades, FIANZACRÉDITO puede recolectar, usar, compartir y almacenar la información personal de los Titulares.

En todo caso, de ser necesario, al momento de recolección de datos personales por parte de FIANZACREDITO las finalidades para el Tratamiento específico serán informadas al Titular de forma previa al otorgamiento de su autorización.

## **6. Uso de la información personal**

Esta política es aplicable respecto de los datos personales que nos entregan los Titulares de la información directamente o Terceros autorizados para el efecto a FIANZACRÉDITO, por cualquier medio (verbal, sitio web o físico), y para aquellos que, a través de cualquier medio lícito, sean recaudados por FIANZACRÉDITO sin requerir de una autorización previa para su tratamiento.

### **a. Tratamiento de datos públicos**

Es posible que FIANZACRÉDITO realice el Tratamiento de datos personales de naturaleza pública sin previa autorización de los Titulares, recopilados éstos de registros públicos, documentos públicos, gacetas, boletines oficiales y/o sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas.

Esta situación no implica que no se adopten las medidas necesarias que garanticen el cumplimiento de los principios y obligaciones contempladas en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

### **b. Tratamiento de información personal de funcionarios**

A través de los diferentes canales de comunicación o de los documentos dispuestos para el efecto, por medio los cuales se realiza el proceso de selección y posteriormente se formaliza la vinculación laboral, se recolectan y almacenan datos personales de los funcionarios de FIANZACRÉDITO

Esta información es entregada directamente por los Titulares de la información o recopilada mediante fuentes públicas o privadas, estas últimas consultadas previa autorización del titular, y es tratada conforme la presente Política, dentro del marco contextual de la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, y bajo las finalidades consagradas en las autorizaciones otorgadas para el efecto.

### **c. Tratamiento de información personal de proveedores y contratistas**

A través de los diferentes canales de comunicación o de los documentos dispuestos para el efecto, por medio los cuales se formaliza la vinculación de proveedores y contratistas, se recolectan y almacenan datos personales de los proveedores que prestan sus servicios a FIANZACRÉDITO. Esta información es entregada directamente por el representante legal del proveedor, en caso de encontrarse constituido como una persona jurídica, y/o directamente por los Titulares de la

información, y es tratada conforme la presente Política, dentro del marco contextual de la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, y bajo las finalidades consagradas en las autorizaciones otorgadas para el efecto.

**d. Tratamiento de información personal de los solicitantes de servicios y clientes**

A través de las diferentes herramientas tecnológicas, canales de comunicación y/o documentos dispuestos para la vinculación de los clientes de FIANZACRÉDITO y en el normal desarrollo de sus operaciones, recolecta, almacena y en general realiza el tratamiento de los datos personales de quienes solicitan los servicios de fianza de FIANZACRÉDITO así como de quienes se convierten en clientes, entregados éstos directamente por los Titulares de la información, y es tratada, conforme a la presente Política, dentro del marco contextual de la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, y bajo las finalidades consagradas en las autorizaciones otorgadas para el efecto.

**e. Tratamiento de información personal sensible**

En desarrollo de sus actividades FIANZACRÉDITO no recopila, almacena o trata datos que se puedan considerar sensibles y que no resulten adecuados para sus labores comerciales.

Sin embargo, en caso de requerirse este tipo de información para el adecuado desarrollo de sus actividades o la prestación de sus servicios, FIANZACRÉDITO solicita a los Titulares su autorización expresa, previa e informada, la cual se obtiene siempre de manera libre y voluntaria.

**7. Terceros y la información personal**

**a. Encargados del tratamiento de la información**

Como se establece dentro de las finalidades con las cuales se recolecta y trata la información personal FIANZACRÉDITO, para la adecuada prestación de sus servicios, acudirá en ocasiones a personas naturales o jurídicas para que con su colaboración se puedan realizar adecuadamente todas las labores y se preste el mejor servicio a sus funcionarios, usuarios, clientes, proveedores y/o contratistas.

Eso implica en ocasiones la necesidad de que esos terceros tengan acceso a determinada información personal almacenada en las bases de datos de FIANZACRÉDITO caso en el cual se velará porque:

1. Toda información que se entregue a un tercero este precedida de un acuerdo en donde consten sus obligaciones de confidencialidad y seguridad en el tratamiento de la información, las cuales serán, al menos similares a las establecidas por FIANZACRÉDITO en sus procesos internos.
2. La información sólo sea utilizada para el cumplimiento de las finalidades establecidas en las autorizaciones otorgadas por los titulares y en esta política de privacidad.
3. Sólo se comparta la información estrictamente necesaria para el cumplimiento de las funciones del tercero encomendadas por FIANZACRÉDITO.

4. La información compartida con un tercero será devuelta por éste a FIANZACRÉDITO o destruida de forma segura en caso de no ser posible la devolución, una vez el tercero haya desarrollado las labores encargadas.

#### **b. Información personal proveniente de terceros**

FIANZACRÉDITO en desarrollo de alianzas de tipo comercial dentro de las que se incluye el ofrecimiento de los productos o servicios de FIANZACRÉDITO por parte de terceros, o el ofrecimiento de productos y servicios de terceros por parte de FIANZACRÉDITO, previo acuerdo para el efecto, podrá recibir información personal recopilada de forma independiente por dichos terceros.

En estos casos FIANZACRÉDITO actuará basada en el convencimiento que esos terceros cuentan con las autorizaciones necesarias para utilizar la información con las finalidades para la cuales es entregada a la entidad.

#### **c. Información personal de referencias**

La recepción de la información personal de terceras personas entregada por los clientes, usuarios solicitantes de servicios, proveedores o funcionarios de FIANZACRÉDITO debe estar precedida de las debidas autorizaciones por parte de los Titulares de la información.

De esta manera, FIANZACRÉDITO entiende que quien realiza entrega de información personal correspondiente a terceros, como es el caso de la entrega de personas que sirven de referencia personal o comercial o en su defecto, cuenta con todas las autorizaciones pertinentes para su tratamiento y en ese sentido libera a FIANZACRÉDITO de cualquier responsabilidad por el uso que le dé a los datos personales de acuerdo con las finalidades para las cuales se le hace entrega de la información.

Aunado lo anterior, se debe aclarar que, para efectuar la gestión de cobranza en los términos de la presente política, FIANZACRÉDITO no contacta en ningún momento a las referencias personales o de otra índole.

### **8. Finalidad**

Los Datos Personales, tal como éstos están definidos en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012, que sean recolectados por FIANZACREDITO serán utilizados para:

- a. Dar trámite a la solicitud presentada por los titulares de la información ante FIANZACRÉDITO para adquirir sus productos o servicios;
- ii. Efectuar todas las actividades y trámites pertinentes relacionados con la solicitud;
- iii. Verificar la viabilidad financiera, jurídica y comercial de una eventual relación comercial con FIANZACRÉDITO;
- iv. Verificar y analizar la información consignada en los diferentes formularios entregados a FIANZACRÉDITO, así como la que se encuentra dentro de los documentos adjuntos a los mismos, ante centrales de riesgo, fuentes privadas y fuentes públicas;
- v. Solicitar a los Operadores de Información del PILA o a terceros autorizados por la ley, los datos personales vinculados con la afiliación y pago de los aportes al

- Sistema de Seguridad Social Integral, así mismo el ingreso base de cotización y demás información relacionada con la situación laboral de los solicitantes de una fianza e información del empleador;
- vi. Realizar el registro, creación y vinculación dentro de los sistemas internos FIANZACRÉDITO;
  - vii. Comunicarse y enviar información relacionada con los servicios las actividades relacionadas con el afianzamiento de manera telefónica, vía correo electrónico, mensajes de texto (SMS) y/o vía aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp y otras similares asociadas a los números telefónicos que suministre el titular mediante formularios, contratos, documentos anexos o que suministre de manera posterior;
  - viii. Contactarse por los mismos medios mencionados en el punto anterior para fines contables y de facturación;
  - ix. Realizar gestión de verificación y actualización de datos tanto directamente con el titular de la información como con aquellas que personas que suministre como referencias tanto al inicio como a lo largo de la relación contractual;
  - x. Consultar en cualquier tiempo en las centrales de información crediticia, legalmente constituidas en Colombia, todos los datos relevantes para conocer la capacidad de pago del titular de la información o para valorar el riesgo presente o futuro de celebrar negocios él;
  - xi. Efectuar consultas y reportes a las centrales de riesgos crediticio legalmente constituidas en Colombia;
  - xii. Enviar la información y reportes a las centrales de información crediticia de manera directa, y cuando sea solicitada por las autoridades que ejercen función de vigilancia y control, con el fin de que estas puedan tratarla, analizarla y clasificarla;
  - xiii. Realizar gestiones de conocimiento, análisis de riesgo, verificación de información y referencias aportadas, a través de cualquier medio físico o tecnológico y en cualquier momento respecto de la viabilidad de otorgar una garantía sobre el cumplimiento de una obligación;
  - xiv. Adelantar gestión de cobranza, gestionar la ubicación / localización;
  - xv. Llevar a cabo el cobro extrajudicial o judicial de las obligaciones que correspondan;
  - xvi. Gestionar la actualización de los datos personales;
  - xvii. Realizar tratamiento de la información para fines estadísticos e históricos, y/o para dar cumplimiento de obligaciones legales;
  - xviii. Atender y tramitar peticiones, quejas y reclamos presentados por el Titular de la información, así como requerimientos presentados por autoridades en ejercicio de sus funciones.
  - xix. Compartirlos, transferirlos, transmitirlos a terceros aliados o proveedores ya sea que estas se encuentren dentro o fuera del territorio colombiano para para realizar el tratamiento de acuerdo con las mismas finalidades acá mencionadas, así como almacenar la información fuera del territorio colombiano o acceder, entre otras, a servicios de computación en la nube.



### **6.1. Finalidades sobre la información personal de candidatos y funcionarios**

A través de los diferentes canales de comunicación o de los documentos dispuestos para el efecto, por medio los cuales se da inicio al proceso de selección y/o se formaliza la vinculación laboral, se recolectan y almacenan datos personales de los candidatos interesados en trabajar en FIANZACRÉDITO, y/o de sus funcionarios.

Esta información es entregada directamente por los Titulares de la información y es tratada conforme a la presente Política, dentro del marco contextual de la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias, así como bajo las finalidades consagradas en las autorizaciones otorgadas, dentro de las que se encontrarán las siguientes:

- a) Llevar a cabo procesos de promoción y selección de personal;
- b) Verificar los datos relativos al nivel de estudio y experiencia laboral con las referencias laborales y personales entregadas por el mismo titular de la información y/o mediante fuentes públicas y/o privadas;
- c) Realizar pruebas psicotécnicas, pruebas de conocimiento, estudios de seguridad, visitas domiciliarias, exámenes médicos y demás actividades dirigidas a validar el perfil del candidato;
- d) Llevar a cabo los procesos y las actividades relativas a la contratación y manejo de relaciones laborales;
- e) Capacitar a los funcionarios;
- f) Realizar investigaciones administrativas y/o disciplinarias cuando a ello haya lugar;
- g) Cumplir con las obligaciones legales en materia de afiliaciones al sistema de seguridad social, contables y archivo de información;
- h) Compartirlos con terceros encargados del tratamiento para el ejercicio de estas mismas finalidades autorizadas por el titular de la información.

### **6.2. Finalidades sobre la información personal de proveedores y contratistas**

A través de los diferentes canales de comunicación o de los documentos dispuestos para el efecto, por medio los cuales se formaliza la vinculación de proveedores y contratistas, se recolectan y almacenan datos personales de los proveedores que prestan sus servicios a FIANZACRÉDITO.

FIANZACRÉDITO utiliza la información personal recopilada particularmente de sus contratistas con el fin realizar actividades relacionadas con los procesos de gestión humana y nómina, gestión de control de sus actividades diarias dentro de lo compañía, así como cumplir con los pagos y obligaciones legales, contables y de registro.

Esta información es entregada directamente por los Titulares de la información o sus representantes legales, y es tratada conforme la presente Política dentro del marco contextual de la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, bajo las finalidades consagradas en las autorizaciones otorgadas.

En caso de que los datos de proveedores y contratistas correspondan a personas jurídicas, no obstante, estos no son considerados como datos personales bajo la

legislación nacional, serán tratados por FIANZACRÉDITO bajo todas las medidas de seguridad y confidencialidad.

Los proveedores y contratistas al autorizar por cualquier medio el uso de su información, aceptan que FIANZACRÉDITO utilice, conserve, transfiera, recolecte, almacene y utilice su información con el objeto de:

- a. Realizar todas las actividades relativas a la selección, contratación y evaluación de proveedores;
- b. Ingresar su información a la base de datos de proveedores de FIANZACRÉDITO;
- c. Verificar la viabilidad financiera, jurídica y comercial de una eventual relación comercial, y/o de mantener una relación vigente;
- d. Verificar la información suministrada por los proveedores y contratistas, potenciales y/o contratados, ante centrales de riesgo, fuentes privadas y/o públicas, y demás listas que se considere pertinente para comprobar su idoneidad;
- e. Ejecutar y/o dar cumplimiento a las obligaciones contractuales.
- f. Cumplirlas obligaciones legales en materia contable y de archivo de información.
- g. Entregar información a entidades gubernamentales o judiciales que la requieran.
- h. Dar soporte en procesos de auditoría externa e interna.
- i. Compartirlos con terceros encargados del tratamiento para el ejercicio de estas mismas finalidades autorizadas por el titular de la información.

Al aceptar el tratamiento de la información contenido en las autorizaciones que hacen referencia a esta POLÍTICA GENERAL DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS, nuestros clientes, usuarios, proveedores o funcionarios, en su calidad de titulares de los datos recolectados, autorizan a que FIANZACRÉDITO trate, de forma parcial o total, incluyendo la recolección, almacenamiento, grabación, uso, circulación, procesamiento o supresión sus datos personales, para la ejecución de las actividades relacionadas con el desarrollo de la empresa y sus negocios de acuerdo a las finalidades anteriormente descritas, así como las particulares que se establezcan en cada una de las autorizaciones particulares.

## **9. Cobranza**

Sin perjuicio de las finalidades establecidas en el punto anterior, al momento de efectuar la gestión de cobranza FIANZACRÉDITO entiende que la misma se podrá adelantar directamente o a través de terceros por medio de los canales de comunicación tanto físicos como remotos, tales como carta física, llamadas telefónicas, número de celular, correo electrónico, redes sociales como Facebook, o mensajes de texto (a través de SMS, sitio web o aplicaciones móviles), WhatsApp u otras plataformas de mensajería instantánea, que el Titular haya registrado o cualquier otro dato de contacto que haya informado, a menos que el Titular indique que no autoriza alguno de los canales de comunicación establecidos al momento de realizar su solicitud de fianza de arrendamiento.

## **10. Derechos de los titulares de los datos personales**

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular de la información tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a FIANZACRÉDITO como Responsable 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;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a FIANZACRÉDITO salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley;
- c) Ser informado por FIANZACRÉDITO, como Responsable del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley de protección de datos personales y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- 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 Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que, en el Tratamiento, FIANZACRÉDITO como Responsable del Tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a ley y a la Constitución;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

El Titular puede ejercer su derecho a conocer, actualizar, rectificar o eliminar sus Datos Personales y revocar el consentimiento otorgado a FIANZACRÉDITO para el tratamiento de sus Datos Personales comunicándose al correo electrónico enunciado al inicio de este documento, siendo el Oficial de Privacidad interno el encargado de dar respuesta.

El derecho de suprimir los datos personales de los clientes o usuarios, al igual que el de revocar la autorización del uso de sus datos personales, están circunscritos a las obligaciones contractuales que han adquirido con FIANZACRÉDITO y la necesidad de preservar dichos datos personales dentro de la base de datos de FIANZACRÉDITO durante la vigencia de las relaciones derivadas del estudio, de la solicitud de arrendamiento, contrato de arrendamiento, contrato de fianza y demás relaciones contractuales.

#### **11. Área responsable para el ejercicio de los derechos de los titulares del Dato Personal**

El área de Operaciones de FIANZACRÉDITO será la responsable de atender las peticiones, quejas y reclamos que formule el titular del dato en ejercicio de los derechos contemplados en el numeral 7 de la presente política. Para tales efectos, el titular del dato personal o quien ejerza su representación podrá enviar su petición, queja o reclamo de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. a los datos de contacto anunciados al inicio de este documento.

## **12. Procedimiento para que los titulares de la información puedan ejercer sus derechos**

Todo cliente y titular de la información y datos personales podrá ejercer sus derechos comunicándose con FIANZACRÉDITO a través de los siguientes medios:

- a. A través de **Comunicación escrita o Correo electrónico**, dicha solicitud deberá contener como mínimo la siguiente información para poder dar una adecuada respuesta a la solicitud:
  - El nombre del titular de la información.
  - El tipo y número de su documento de identidad.
  - Dirección para envío de correspondencia.
  - Teléfono fijo o celular.
  - Correo electrónico.
  
- b. A través de la página web en la ruta <https://fianzacredito.com/contactanos/> haciendo uso del **Formulario de contacto**. Para recibir su solicitud por medio de este canal el titular de la información deberá llenar los campos correspondientes a:
  - Nombre.
  - Apellidos.
  - Ciudad
  - Correo electrónico.
  - Tipo de trámite (sugerencia, queja o reclamo);
  - En la casilla de comentarios deberá expresar su solicitud de la manera más clara posible.
  - Deberá hacer “click” en el check-box “Autorizo el tratamiento de mis datos personales”.
  - Para finalizar deberá hacer “click” en el link denominado “Enviar”.

## **13. Procedimiento para la atención de peticiones, quejas y reclamos**

FIANZACRÉDITO, tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades descritas en la presente Política General de Privacidad y Protección de Datos y para las cuales se encuentra facultada la organización de acuerdo con las autorizaciones que se otorguen, respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

FIANZACRÉDITO, atenderá todas las peticiones, consultas, quejas y/o reclamos del titular de la información, relacionadas con los derechos establecidos en la ley para conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales. De conformidad con el artículo 14 de la ley 1581 de 2012 las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos del retraso y señalando la fecha en que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Si los Titulares o sus causahabientes consideran que la información contenida en una base de datos de FIANZACRÉDITO está sujeta a corrección, actualización o eliminación, o si considera que la compañía no está cumpliendo con sus obligaciones establecidas en las Leyes 1581 de 2012 y 2300 de 2023, los Titulares podrán presentar un reclamo, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento a través de los medios habilitados por FIANZACRÉDITO descritos en el numeral 9º de la presente política. 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.

- b. 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.
- c. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos del retraso 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.

Cuando el titular solicite supresión de su información, ya sea la eliminación total o parcial de la información personal contenida en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por FIANZACRÉDITO, es importante tener en cuenta que el derecho de supresión no es absoluto y el Responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular, deberá acreditarse en debida forma la personería o mandato para actuar; y en caso de no acreditar tal calidad, la solicitud se tendrá por no presentada.

#### **14. Autorizaciones y consentimiento.**

La recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia o supresión de datos personales por parte de FIANZACRÉDITO, requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos.

- 11.1. Medios para otorgar la autorización.** La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, grabaciones de voz, Internet, Sitios Web o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento vía clic o doble clic, o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta.
- 11.2. Prueba de la autorización.** FIANZACRÉDITO utilizará los mecanismos con los que cuenta actualmente, e implementará y adoptará las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de conservación de la autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos. Para dar cumplimiento a lo anterior, se podrán establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.
- 11.3. Casos en los cuales no es requerida la autorización.** La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:
- a. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
  - b. Datos de naturaleza pública;
  - c. Casos de urgencia médica o sanitaria;
  - d. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
  - e. Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

En todo caso, el tratamiento de los datos personales que no requieran de una autorización previa se realizará en cumplimiento de todas las disposiciones contenidas en la ley.

## **15. Bases de Datos**

FIANZACRÉDITO almacena los datos personales que recopila para las finalidades mencionadas en esta Política y en las respectivas autorizaciones, en bases de datos físicas y/o digitales, las cuales se encuentran identificadas dentro de un inventario interno generado en cumplimiento del Principio de Responsabilidad Demostrada.

En caso de ser un sujeto obligado bajo lo dispuesto por la Superintendencia de Industria y Comercio, FIANZACRÉDITO realizará el registro de las bases de datos sobre las cuales actúa como Responsable del Tratamiento ante el Registro Nacional de Bases de Datos, así como los reportes mensuales, semestrales y/o anuales que sean requeridos.

Las bases de datos, al igual que la información contenida en estas, estarán disponibles de acuerdo con la ejecución de las actividades para la cual fueron recopiladas, y en atención a los parámetros de tratamiento y almacenamiento informado en el aparte anterior y a la ejecución de los derechos de los titulares de la forma que se menciona a continuación.

## **16. Seguridad de la información y medidas de seguridad.**

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la normatividad vigente en materia de privacidad y protección de datos personales, FIANZACRÉDITO adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

De manera especial, todos los empleados y contratistas de FIANZACRÉDITO que intervengan en la utilización de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligados en todo tiempo a garantizar la reserva de la información.

## **17. Transferencia y Transmisión Nacional e Internacional de datos personales**

En el evento en que FIANZACRÉDITO, realice la Transferencia o Transmisión internacional de Datos Personales, además de contar con la autorización expresa e inequívoca por parte del Titular, se asegurará de suscribir un contrato o acuerdo con el Responsable o Encargado del Tratamiento que se encuentre fuera del territorio nacional, y que el país al que sean transferidos o transmitidos los datos, proporcione los niveles adecuados de protección de datos, de acuerdo con la lista de países considerados como puertos seguros establecida por la Superintendencia de Industria y Comercio en su Circular Única.

## **18. Limitaciones temporales al Tratamiento de los Datos Personales**

FIANZACRÉDITO tratará y almacenará la información personal de forma física y digital en la(s) base(s) de datos generada(s) para los fines que su recopilación requiera, las cuales se encuentran dentro del inventario de bases de datos interno de FIANZACRÉDITO, y su tratamiento se realizará:

- i. Por el tiempo durante el cual se mantengan las finalidades que dieron origen a su recolección; y/o
- ii. Por el tiempo que se mantenga vigente la relación contractual y/o legal; y/o
- iii. Por el tiempo que se encuentren vigentes las obligaciones legales contables y de archivo en cabeza de FIANZACRÉDITO.

## **19. Modificaciones a la Política General de Privacidad y Protección de Datos**

FIANZACRÉDITO se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones a esta Política General de Privacidad y Protección de Datos, para la atención de novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de sus servicios.

En caso de haber cambios sustanciales en el contenido de las políticas del Tratamiento y a la finalidad del Tratamiento de los datos personales, los cuales puedan afectar el contenido de la autorización, FIANZACRÉDITO comunicará estos cambios al Titular antes de o a más tardar al momento de implementar las nuevas políticas. Además, obtendrá del Titular una nueva autorización cuando el cambio se refiera a la finalidad del Tratamiento.

## **20. Ley y jurisdicción**

Toda interpretación, actuación judicial o administrativa derivada del tratamiento de los datos personales que conforman las bases de datos de FIANZACRÉDITO y la presente política de privacidad estará sujeta a las normas de protección de datos personales establecidas en la República de Colombia y las autoridades administrativas o jurisdiccionales competentes para la resolución de cualquier inquietud, queja o demanda sobre las mismas serán las de la República de Colombia

## **21. Vigencia**

La presente Política rige a partir del 01 de octubre de 2023. Los datos personales tratados por FIANZACRÉDITO permanecerán en la base de datos de la compañía hasta que los mismos cumplan con la finalidad para los cuales fueron recolectados.