



PROCESO: JURÍDICO

**MANUAL DE POLÍTICAS
TRATAMIENTOS DE DATOS
PERSONALES**

Vigente desde: 17/09/2026
Versión: 05

1. INTRODUCCIÓN

FINTRA S.A.S. ha sido reconocida en el Caribe Colombiano como una sociedad legalista, justa y transparente, comprometida con el cumplimiento de las leyes impuestas por el estado colombiano en función de las distintas entidades que regulan el comportamiento empresarial frente a clientes, asociados, proveedores, contratistas y trabajadores; conservando siempre en su actuar el cumplimiento de los valores corporativos tales como el respeto, la tolerancia, la transparencia y la responsabilidad, ofreciendo un uso adecuado de la información y un correcto procedimiento al momento de recaudar la misma de terceros

En esta oportunidad FINTRA S.A.S. le da cumplimiento a lo establecido en el artículo 15, 20, 23 y 29 de la Constitución Política de Colombia, desarrollado por las leyes 1266 de 2008, modificada y adicionada por la ley 2157 de 2021 y la ley 1581 de 2012 reglamentada por el decreto 1377 de 2013, donde se institucionaliza el REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS en cabeza de la Superintendencia de Industria y comercio y se crea la necesidad de implementar y hacer públicas las políticas donde se exponga la reglamentación interna que tendrá el manejo de los datos personales recolectados por esta sociedad con sujeción a la normatividad existente, para que de esta forma las personas naturales que hayan autorizado el uso de sus datos tengan pleno conocimiento del trato que se le dará a su información y hagan uso de los mecanismos que otorgan la ley para poder reclamar en caso de inconformidades, teniendo el pleno conocimiento de sus derechos, deberes, la forma dirigirse ante la sociedad y quien es el empleado responsable de operar la información.

Teniendo en cuenta lo anterior, FINTRA S.A.S. formaliza el presente Manual de Tratamiento de Datos personales y Habeas Data que estará disponible en su página web www.fintra.co, se podrá solicitar al correo electrónico: servicioalcliente@fintra.co, de forma física en las instalaciones de la sociedad ubicada en la Carrera 55 # 100 – 51 Piso 5 y en el REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS, donde las personas naturales que tengan la calidad de usuarios de la información con ocasión a la firma de las respectivas autorizaciones, puedan tener acceso a las políticas de tratamiento de sus datos y acceder a los mecanismos legales otorgados por el mismo en el evento que existan inconformidades respecto a los datos manejados, teniendo presente que la sociedad esta para servirles y para dar respuestas oportunas teniendo en cuenta los tiempos establecidos por la ley.

2. OBJETO SOCIAL

La sociedad tiene por objeto: La Sociedad está autorizada a llevar a cabo cualquier actividad comercial o civil Lícita, en Colombia y en o desde otros países, incluyendo, pero sin limitarse a: La originación, fabricación, administración, recuperación y compra de cartera de créditos de libranza, consumo y microcrédito, con los mejores estándares de calidad y

servicio al cliente, bajo estrictas políticas y sistemas de gestión de riesgo. Esta actividad la desarrollara con la colocación de sus propios recursos o en calidad de prestador de servicios para terceros, siempre cumpliendo con todos los requisitos de la ley 1527 de 2012 y certificando el origen lícito de nuestros recursos. La celebración de contratos de mandato específico, agencia u otro similar. Realizar convenios con personas naturales o jurídicas para realizarles la gestión de cobranza de sus clientes. Actuar como mandataria de terceros en contratos destinados al pago de los créditos que estos ha otorgado, con el fin específico de que, una vez recaudados los recursos, estos sean entregados a sus propietarios. La financiación, adquisición y comercialización, con recursos propios de propiedades inmobiliarias, así mismo, la inversión de fondos, en bonos, valores bursátiles, acciones, sociedades comerciales, así como los derechos de crédito. Las anteriores actividades del objeto social podrán ser desarrolladas por la sociedad como contratista o subcontratista de entidades públicas o privadas, para ejecutar todo acto o parte de un contrato o contratos cuyo objeto sea la ejecución de una cualquiera o varias de las actividades que constituyen el objeto social de la compañía; y podrá participar en licitaciones públicas o privadas, nacionales o internacionales. Podrá también, convertirse en garante y servir de avalista o fiador de obligaciones de terceros sean estos socios o no y sin necesidad que exista contraprestación alguna o provecho para la sociedad sin restricción ni limitación de cuantía. Podrá ratificar cualquier aval o garantía que en favor de terceros hubiere otorgado la sociedad hasta la fecha, en cualquier cuantía. Igualmente podrá garantizar con sus bienes muebles o inmuebles obligaciones de terceras personas sean socios o no, otorgando las correspondientes garantías prendarias o hipotecarias a que hubiere lugar. En desarrollo del objeto social la sociedad podrá nombrar distribuidores o representantes de ventas de los productos que comercialice, ensamble o fabrique, en distintas ciudades del territorio nacional. Celebrar el contrato de cambio en todas sus manifestaciones. Celebrar todo tipo de contratos bancarios y operaciones con la banca nacional o internacional, contratar operaciones de cartas o de crédito nacionales o internacionales, dar y recibir dinero en mutuo con o sin intereses, adquirir y negociar cualquier clase de títulos valores, realizar uniones temporales y/o consorcios con otras sociedades con similar objeto social con el fin de participar en licitaciones o contrataciones directas públicas o privadas o para realizar actividades del objeto social; adquirir, poseer, enajenar, hipotecar o pignorar bienes muebles o inmuebles. Se entenderán incluidos dentro del objeto social los actos directamente relacionados con el mismo y los que tengan como finalidad ejercer los derechos o contraer y cumplir las obligaciones legales o convencionalmente derivadas de la existencia, y actividad de la empresa. Prestación del servicio integral y especializado de fortalecimiento al microempresario a través del apoyo, asesoría y otorgamiento de créditos para mejorar su calidad de vida y la de sus familias de manera sostenible incrementando los activos e ingresos de su actividad. En todo caso la Sociedad se sujeta a la prohibición de realizar captaciones de dinero del público en forma masiva y habitual, de acuerdo con lo establecido en las normas financieras y cambiarias. Es entendido que la sociedad no está autorizada para desarrollar actividades de intermediación de valores ni ninguna otra que implique administración de recursos de terceros mediante operaciones que estén

reservadas a las sociedades comisiones de bolsa. La sociedad podrá realizar inversiones en el mercado de valores únicamente con recursos propios, derivados de su operación, no de terceros dirigidos a ese fin y que la sociedad no está sometida a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

3. FINALIDAD

FINTRA S.A.S. mediante el presente documento, legaliza el tratamiento de datos recolectados a personas naturales aplicable a las actividades comerciales, laborales y de cualquier otra índole que posee con usuarios tales como clientes, asociados, proveedores, contratistas comerciales, distribuidores, empleados, y en general, toda persona titular de los datos personales que aparecen registrados en nuestras bases de datos y en las de nuestros operados u otro, y los datos que hacia el futuro se recauden para el cumplimiento del objeto social de la Entidad y específicamente para:

1.1 FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES EN GENERAL	✓ Ofrecer cualquier tipo de información sobre productos o servicios en desarrollo de la actividad comercial. ✓ Ofrecer cualquier tipo de información relacionada sobre cambios, modificaciones, alteraciones en productos, servicios, precios, planes y cuotas. ✓ Realizar verificación en bases de datos crediticias. Realizar reportes ante las bases de datos crediticias. ✓ Realizar cualquier tipo de estudios, campañas, promociones, concursos de índole comercial, estudios de mercadeo, estudios publicitarios, o cualquier otro en desarrollo del objeto social de FINTRA S.A.S. ✓ Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas en virtud de los contratos y relaciones comerciales celebradas. ✓ Realizar periódicamente evaluaciones de calidad de nuestros servicios y/o productos mediante encuestas a través de portales virtuales, de forma personal o telefónicamente. ✓ Efectuar eventos o promociones de tipo comercial, social e informativo a nuestros miembros y/o, proveedores, clientes, empleados, distribuidores y otros terceros; ✓ Programas de fidelización y actualización de datos de clientes, miembros, proveedores, empleados, distribuidores y otros terceros; ✓ Enviar por cualquier medio virtual, físico o personal estados de cuenta de cartera; realizar actividades de cobranza, recaudo, consultas, verificaciones, control y habilitación de medios de pago. ✓ FINTRA S.A.S. podrá tomar la huella digital o usar otros mecanismos biométricos autorizados de sus clientes, miembros y/o, proveedores, empleados, distribuidores y otros terceros y administrarlos con el fin de validar su identidad en el manejo de los productos y/o servicios que adquieran con la sociedad. información que podrá ser usada y procesada a través de modelos de inteligencia
--	--

	artificial generativa. ✓ Utilizar herramientas tecnológicas, sistemas automatizados y/o modelos de inteligencia artificial, incluida inteligencia artificial generativa, para el tratamiento y análisis de datos personales, con el propósito de realizar consultas, validaciones, verificaciones, análisis de información, evaluación y gestión de riesgos, optimización de procesos, atención y gestión de solicitudes, y demás actividades relacionadas con los productos y servicios ofrecidos por FINTRA S.A.S., de conformidad con las finalidades previamente informadas al titular y la normativa vigente en materia de protección de datos personales. ✓ FINTRA S.A.S. podrá transmitir y/o transferir información de los titulares de la información a entidades públicas o privadas, ya sea por disposición legal, reglamentaria u orden de autoridad competente, así como con terceros con los que tenga relación contractual, tales como proveedores, auditores, entidades fondeadoras nacionales e internacionales, colaboradores y fondo de empleados dentro del marco de la correspondiente relación laboral, así como a aseguradoras, aliados comerciales y demás terceros con los cuales mantenga una relación contractual, comercial u operativa, cuando ello resulte necesario para la ejecución de dicha relación y/o para el desarrollo de las finalidades previamente informadas y autorizadas por el titular, incluyendo la estructuración, ofrecimiento, comercialización y administración de productos y servicios relacionados con el objeto social de FINTRA S.A.S., garantizando en todo caso el cumplimiento de las disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales. ✓ FINTRA S.A.S. podrá entregar los datos personales de sus clientes, miembros, proveedores, empleados, distribuidores y otros terceros a entidades radicadas en Colombia o en el exterior, sean públicas o privadas, siempre y cuando: -Sean empresas o entidades con las que FINTRA S.A.S. se relacione por vínculos de participación accionaria, o sean su matriz, subsidiaria u operada; o la entrega de datos personales tenga como finalidad la estructuración, diseño e implementación de ofertas de productos y/o servicios, o en general propuestas de valor adicionales a las que FINTRA S.A.S. está en capacidad de ofrecer de manera autónoma, o tenga como finalidad facilitar el desarrollo del objeto social de FINTRA S.A.S. mediante la tercerización de sus procesos, tales como archivo físico o digital, cobranza, gestión de riesgos, desarrollo de software, contacto de miembros, investigación de mercados, elaboración de análisis estadísticos, elaboración de estrategias comerciales y/o sociales, mercadeo, estudios de impacto social, participación en programas sociales de inclusión del Estado, establecimiento de nuevos canales de atención y demás fines relacionados y conexos. ✓ De igual forma, los datos personales de los clientes, empleados y/o miembros, prestadores o cualquier otra persona de quien se tengan datos personales serán usados por FINTRA S.A.S. con el fin de
--	--

	adelantar adecuadamente todos sus procesos, en el desarrollo de las actividades antes mencionadas y dar cumplimiento a la normatividad relacionada con Habeas Data.
1.2. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE ASPIRANTES, EMPLEADOS Y/O CONTRATISTAS COMERCIALES	✓ Adelantar el proceso de selección para la contratación interna. ✓ Los datos podrán ser utilizados por FINTRA S.A.S. durante la relación laboral o de prestación de servicios o vinculación estratégica mediante contratos y/o convenios; con la finalidad de potenciar las habilidades de los empleados, miembros, o vinculados por medio de cursos, capacitaciones, talleres, etc. ✓ Para incorporar los datos a los diferentes procesos de bienestar y planes de beneficios. ✓ Los datos personales de los Empleados, prestadores, miembros, clientes, usuarios, prestadores, directivos o vinculados en general serán usados por FINTRA S.A.S. con el fin de adelantar adecuadamente todos sus procesos de análisis de riesgo de crédito y dar cumplimiento a la normatividad relacionada con Habeas Data Financiero. ✓ Así mismo podrá FINTRA S.A.S. Obtener los datos personales de sus empleados y prestadores de servicios para efectos de consultar referencias laborales o de prestación, afiliación o vinculación estratégica. ✓ FINTRA S.A.S. podrá entregar los datos personales de sus empleados y prestadores de servicio vinculados laboralmente, por prestación o por alianza utilizada en los diferentes contratos y convenios; a Entidades radicadas en Colombia o en el exterior siempre y cuando: Sean empresas o Entidades con las que FINTRA S.A.S. se relacione por vínculos de participación accionaria, o sean su matriz, subsidiaria u operada; o la entrega de datos personales tenga como finalidad la estructuración, diseño e implementación de beneficios y planes de bienestar o selección, tercerización del archivo físico o digital ó en general propuestas de valor adicionales a las que FINTRA S.A.S. está en capacidad de ofrecer de manera autónoma, o tenga como finalidad facilitar el desarrollo del empleado y la administración de la información de FINTRA S.A.S. mediante la tercerización de sus procesos. ✓ En general; FINTRA S.A.S. obtendrá y manejará los datos personales suministrados a él por sus clientes, afiliados, prestadores, empleados, miembros, directivos, usuarios y en general cualquier persona natural del que se tengan datos personales, para las finalidades consecuencia del desarrollo de su objeto social, como Sociedad Anónima. ✓ Las anteriores actividades podrán ser realizadas a través de correo físico, correo electrónico, teléfono fijo, sitio web, teléfono celular o dispositivo móvil, vía mensaje de texto, fax, redes sociales, encuestas o a través de cualquier otro medio de comunicación ampliamente conocido, dando cumplimiento a lo previsto en la normatividad

	vigente.
1.3 FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES, PROVEEDORES O TERCEROS	✓ Verificar el cumplimiento de las políticas de la Entidad en materia de selección y contratación de proveedores; verificar el adecuado cumplimiento de las obligaciones; satisfacer los intereses legítimos derivados de la relación que se establezca o se proyecta establecer; suministrar u obtener referencias comerciales y/o financieras; administrar y operar el producto o servicio contratado, lo cual comprende, entre otros aspectos, el manejo y registro contable de las operaciones que se desarrollen durante la vigencia de cualquier relación jurídica, así como todas aquellas que se realicen para la terminación, cierre o liquidación de la misma; documentar la relación existente y verificar la ejecución y cumplimiento del contrato respectivo; verificar y confirmar la identidad y contacto; remitir información comercial sobre los productos y/o servicios que FINTRA S.A.S. presta en desarrollo de su objeto social; adoptar medidas tendientes a la prevención de actividades ilícitas; y entregar los datos personales de sus clientes empleados, prestadores, asociados, proveedores y Terceros a entidades radicadas en Colombia o en el exterior, sean públicas o privadas, siempre y cuando: Sean empresas o entidades con las que se relacione por vínculos de participación accionaria, o sean su matriz, subsidiaria u operada; o la entrega de datos personales tenga como finalidad la estructuración, diseño e implementación de ofertas de productos o servicios, o en general propuestas de valor adicionales a las que FINTRA S.A.S. está en capacidad de ofrecer de manera autónoma, o tenga como finalidad facilitar el desarrollo del objeto social de FINTRA S.A.S. mediante la tercerización de sus procesos, tales como archivo físico o digital, cobranza, gestión de riesgos, desarrollo de software, contacto de clientes, empleados proveedores, asociados, prestadores, operados, personas con las que tenga vínculos de convenios y contratos miembros, investigación de mercados, elaboración de análisis estadísticos, elaboración de estrategias comerciales, sociales, mercadeo, estudios de impacto social, establecimiento de nuevos canales de atención, y demás fines relacionados y conexos. ✓ De igual forma, los datos personales de clientes, empleados, prestadores de servicios o contratistas, asociados, proveedores, empleados, personas naturales con quienes se tenga alianzas establecidas en contratos y/o convenios, operados, distribuidores, terceros y en general, toda persona natural titular de los datos personales que aparecen registrados en las bases de datos serán usados por FINTRA S.A.S. con el fin de adelantar adecuadamente todos sus procesos en ejecución de la prestación de servicios de salud dirigidos a la comunidad y dar cumplimiento de esta forma al presente manual y a la ley 1266 de 2008 modificada y adicionada por la Ley 2157 de 2021 y la ley 1581 de 2012, reglamentada por el decreto 1377

	de 2013.
1.4 FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE ACCIONISTAS	✓ Realizar las actividades de administración integral del libro de registro de accionistas. ✓ Emitir certificado de composición accionaria a terceros que las requirieran, con los cuales la entidad pretenda un vínculo o negocio jurídico. ✓ Brindar la información relacionada con trámites, quejas y solicitudes de los accionistas. ✓ Dar acceso a la información a las autoridades judiciales o administrativas que soliciten dichos datos en ejercicio de sus funciones. ✓ Administrar el riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y de Corrupción. ✓ Brindar información relacionada con la actualidad financiera y no financiera de la Corporación. ✓ Realizar reportes mensuales para fines estadísticos. ✓ Permitir el acceso a los auditores, revisor fiscal o terceros contratados por FINTRA S.A.S., para llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa. ✓ Atender consultas relacionadas con la actualidad financiera y no financiera que tengan los accionistas.

FINTRA S.A.S. podrá hacer uso de videograbadoras con la finalidad exclusiva de mantener la seguridad de sus establecimientos, las cuales podrán ubicarse en un lugar visible y en caso contrario informando a las personas que están siendo grabadas y monitoreadas con sistema de audio y/o video de ser el caso.

4. CAPITULO I

4.1 BASE LEGAL Y AMBITO DE APLICACIÓN

La política de tratamiento de la Información se desarrolla en cumplimiento de los artículos 15, 20, 23 y 29 de la Constitución Política; La Ley 1266 de 2008 por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países; Ley 1273 de 2009 Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos; de los artículos 17 literal k) y 18 literal f) de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones

generales para la Protección de Datos Personales; y del artículo 13 del Decreto 1377 de 2013, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley anterior, Decreto 886 de 2014 por medio de la cual se reglamenta la información mínima que debe contener el Registro Nacional de Bases de Datos; los artículos 2.2.2.25.1.1 y subsiguientes del Decreto 1074 de 2015 y el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

La presente política será aplicable a todos los datos personales recolectados por FINTRA S.A.S. siempre que haya mediado autorización los cuales serán registrados en bases de datos que serán objeto de tratamiento por el responsable designado por la sociedad comercial en cumplimiento de los principios reguladores de la materia.

DEFINICIONES

- 4.1.1 Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- 4.1.2 Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- 4.1.3 Confidencialidad: Elemento de seguridad de la información que permite establecer quienes y bajo qué circunstancias se puede acceder a la misma.
- 4.1.4 Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- 4.1.5 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.
- 4.1.6 Dato semiprivado: Es aquella información que no es de naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como es el caso de los datos financieros, crediticios o actividades comerciales.

Datos sensibles: Se entiende por datos sensible 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.

- 4.1.7 Calidad del dato personal: El dato personal sometido a tratamiento deberá ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de datos personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, FINTRA S.A.S. podrá abstenerse de someterlo a Tratamiento, o solicitar a su Titular la completitud o corrección de la información.
- 4.1.8 Circulación restringida del dato personal: Los datos personales sólo serán tratados por aquel personal de FINTRA S.A.S. o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades. No podrán entregarse Datos Personales a quienes no cuenten con autorización o no hayan sido habilitados por FINTRA S.A.S., para tratarlos.
- 4.1.9 Información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países: Se entiende por información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, aquella referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen.
- 4.1.10 Información digital: Toda aquella información que es almacenada o transmitida por medios electrónicos y digitales como el correo electrónico u otros sistemas de información.
- 4.1.11 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.
- 4.1.12 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.
- 4.1.13 Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- 4.1.14 Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- 4.1.15 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.
- 4.1.16 Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía

la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

- 4.1.17 Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- 4.1.18 Autorización de la política de tratamiento: De acuerdo al artículo 9 de la LEPD, para el tratamiento de datos personales se requiere la autorización previa e informada del Titular. Mediante la aceptación de la presente política, todo Titular que facilite información relativa a sus datos personales está consintiendo el tratamiento de sus datos por parte de FITRA S.A. en los términos y condiciones recogidos en la misma. No será necesaria la autorización del Titular cuando se trate de: - Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial. - Datos de naturaleza pública. - Casos de urgencia médica o sanitaria. - Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos. - Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.
- 4.1.19 Responsable del tratamiento El responsable del tratamiento de las bases de datos es la persona que se encarga del manejo y retroalimentación de las Bases de datos objeto de esta política.

PRINCIPIOS REGULADORES

Para el desarrollo y aplicación del Tratamiento de datos personales, FINTRA S.A.S., seguirá los siguientes principios rectores:

- 4.1.20 Principio de Legalidad en Materia de Tratamiento de Datos: El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, decretos reglamentarios y demás disposiciones que la desarrollen, modifiquen o complementen.
- 4.1.21 Principio de finalidad: el Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima y ésta siempre debe ser informada al Titular.
- 4.1.22 Principio de libertad: el Tratamiento solo puede realizarse con el consentimiento previo (o concurrente) expreso e informado del Titular. Se debe precisar que los datos personales no pueden ser obtenidos o divulgados sin autorización, salvo que la Ley o las autoridades así lo permitan u ordenen.
- 4.1.23 Principio de veracidad o calidad: se debe procurar que la información objeto del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y

comprensible. Los datos personales deben obedecer a situaciones reales, deben ser ciertos, de tal forma que se encuentra prohibida la administración de datos falsos o erróneos.

- 4.1.24 Principio de transparencia: se debe garantizar que el Titular pueda obtener en cualquier momento y sin restricciones información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- 4.1.25 Principio de acceso y circulación restringida: el Tratamiento no puede ser irrestricto y seguirá estrictamente a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales. Por tanto, salvo que se traten de datos públicos, los datos no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación, salvo que el acceso sea controlable para que el mismo sea restringido solo a los Titulares y terceros autorizados.
- 4.1.26 Principio de seguridad: el Tratamiento se debe realizar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que permitan otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- 4.1.27 Principio de confidencialidad: las personas que realicen el Tratamiento deben garantizar la reserva de la información que no tenga la naturaleza de pública, incluso después de finalizada la labor del Tratamiento.
- 4.1.28 Principio de temporalidad: Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y los términos establecidos anteriormente, se procederá a la supresión de los datos.
- 4.1.29 Principio de interpretación integral de los derechos constitucionales: Los derechos se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los derechos constitucionales aplicables.
- 4.1.30 Principio de Necesidad: Los datos personales tratados deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades perseguidas con la base de datos.

5. CAPITULO II

5.1 TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES Y DE MENORES

Teniendo en cuenta La definición de dato sensible otorgada por la ley, siendo conscientes que el tratamiento indebido puede violar de forma sustancial un derecho fundamental de primer orden como lo es la intimidad, FINTRA S.A.S. considera de suma importancia acogerse íntegramente a la ley guardando el debido respeto, acogiendo y materializando la existencia, alcance y contenido de la definición de dato sensible desarrollándolo de la siguiente manera:

De conformidad con la Ley, los datos sensibles son aquellos cuyo uso indebido puede generar la discriminación o marginación de su Titular, tales como:

- a. El origen racial o étnico del Titular.
- b. La orientación política del Titular.
- c. Las convicciones religiosas o filosóficas del Titular.
- d. La pertenencia a sindicatos, ONGs, organizaciones de derechos humanos, que promuevan intereses políticos o grupos de oposición.
- e. Información relativa a la salud del Titular.
- f. La inclinación sexual del Titular.
- g. Datos biométricos del Titular.

Teniendo en cuenta lo anterior FINTRA S.A.S., se acoge a la regla general según la cual el Tratamiento de datos sensibles está prohibido por la Ley, salvo en los siguientes casos:

- a) Cuando el Titular ha autorizado expresamente el Tratamiento.
- b) Cuando el Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular.
- c) Cuando el Tratamiento sea efectuado por una fundación, ONG, asociación o cualquier organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical.
- d) El Tratamiento sea necesario para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e) El Tratamiento obedezca a una finalidad histórica, estadística o científica. En este caso, se deben suprimir las identidades de los Titulares.
- f) El Tratamiento de datos personales de los menores de edad está prohibido, siempre que no se trate de datos de naturaleza pública. No obstante, FINTRA S.A.S. tiene en cuenta que la Ley no impone una prohibición absoluta del Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, pues ello daría lugar a la negación de otros derechos superiores de esta población como el de la seguridad social en salud, interpretación ésta que no se encuentra conforme con la Constitución.

De lo que se trata entonces, y lo que procurará FINTRA S.A.S. en el Tratamiento de datos personales de menores, es reconocer y asegurar la plena vigencia de todos los derechos fundamentales de esta población, incluido el hábeas data. En conclusión, los datos de

los niños, las niñas y adolescentes pueden ser objeto de Tratamiento por parte de FINTRA S.A.S. siempre y cuando no se ponga en riesgo la prevalencia de sus derechos fundamentales e inequívocamente se responda a la realización del principio de su interés superior, cuya aplicación específica devendrá del análisis de cada caso en particular.

5.2 TITULARES DE LA INFORMACIÓN FINTRA S.A.S.

Para los efectos de la presente política, se entenderán titulares, las persona naturales cuyos datos personales sean objeto de operaciones como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión por parte de la persona natural o jurídica que realiza el Tratamiento de sus datos personales, en el caso en particular, serán titulares los proveedores, empleados, contratistas comerciales, distribuidores, clientes, usuarios, proveedores y en general, toda persona natural a la que se le haya hecho recolección de datos siempre y cuando haya mediado autorización y que aparezcan registrados en las bases de datos de FINTRA S.A.S.

En el caso de los menores de edad (personas naturales de 1 a 17 años), sus representantes legales sean padres, tutores o curadores tendrán la potestad de autorizar o no el tratamiento de sus datos personales.

FINTRA S.A.S. manifiesta a través de las presentes políticas que los datos sensibles recaudados previa autorización de menores de edad serán tratados con sujeción al respeto de cada uno de los derechos que prevalecen para su protección y cuidado resguardando de forma absoluta su privacidad.

6. AUTORIZACIÓN

La recolección, almacenamiento, circulación, uso y supresión de datos personales por FINTRA S.A.S., requerirá siempre del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular. FINTRA S.A.S. en su condición de responsable del tratamiento de la información ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares a más tardar antes de momento de la recolección de sus datos, garantizando en todo momento que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

6.1 FORMA Y MEDIOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN

La autorización puede ser recolectada a través de un medio escrito, físico o electrónico que pueda ser objeto de consulta posterior; sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley.

FINTRA S.A.S. al momento de solicitar al Titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa la finalidad con la que se recauda el dato personal, el tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales, los derechos del titular y medios a través de

los cuales puede ejercerlos.

A efectos de protección de la ley Habeas Data, FINTRA S.A.S. contará con previa autorización y notificación al titular, a efectos de ser reportado ante las Entidades CFIN, DATACREDITO y PROCREDITO o cualquier otra que tenga la misma finalidad.

La información de los datos personales podrá ser suministrada por FINTRA S.A.S. al titular, sus causahabientes, representante legal y/o apoderado, o terceros autorizados por este o por la ley, así como entidades públicas o administrativas en ejercicio de funciones legales o por orden judicial.

FINTRA S.A.S. podrá continuar con el tratamiento de los datos contenidos en sus bases de datos para la finalidad indicada en esta política, sin perjuicio de la facultad que tiene el titular de ejercer en cualquier momento su derecho y solicitar la eliminación del dato.

6.2 PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN

FINTRA S.A.S. adoptará las medidas necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo la autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de estos.

6.3 EXCEPCIÓN AL REQUERIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información requerida por la Entidad, 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.

Aun cuando FINTRA S.A.S. acceda a estos datos personales sin que medie autorización previa de su Titular, cumplirá con las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes y vigentes.

7. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 y los artículos 21 y 22 del Decreto 1377 de 2013 el Titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a FINTRA S.A.S. 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.

Solicitar a FINTRA S.A.S. prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales, salvo las excepciones previstas en la ley. Ser informado por FINTRA S.A.S. previa solicitud, sobre el uso que se les da a sus datos personales.

Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento.

Presentar consultas ante FINTRA S.A.S. teniendo en cuenta lo contemplado en las presentes políticas para la materia. Solicitar la revocatoria y/o supresión de sus datos personales. Acceder en forma gratuita, a través del canal dispuesto por FINTRA S.A.S., a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

8. DEBERES DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN

El titular de los datos personales deberá mantener actualizada su información y garantizar, en todo momento a FINTRA S.A.S. la veracidad de esta.

Informamos de forma clara a través de las siguientes políticas que la sociedad comercial FINTRA S.A.S. no se hará responsable, en ningún caso, por cualquier tipo de responsabilidad derivada por la inexactitud o la falta de veracidad de la información entregada por el titular.

9. DEBERES DE FINTRA S.A.S. EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

FINTRA S.A.S. como sociedad responsable del Tratamiento de los datos personales recolectados por el mismo, deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley 1581 de 2012 y en otras que rijan su actividad:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para

impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

10. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

FINTRA S.A.S. será el responsable del tratamiento de los datos personales recolectados previa autorización.

- La gerencia de FINTRA S.A.S., será el área encomendada para el cumplimiento de la ley en el tratamiento de los datos personales, quienes velarán por la información recaudada de cada empleado, prestador, operado, asociado, cliente, proveedor y en general de cualquier persona natural de quien se haya recolectado información personal y que repose en una base de datos y de los datos que en el futuro se recolecten.

- El funcionario encargado de dicha área llevará un informe de la base de datos y tendrá a su cargo las siguientes funciones:
- Conocer esta política y darle aplicación en lo que les corresponda.
- Enviar una comunicación vía correo electrónico a cada Directivo, empleado o persona que dentro de la Empresa maneje o haya manejado algún tipo de dato personal de los miembros de la Empresa, en el sentido de que estos informen al Departamento encargado, el nombre y correo electrónico de los usuarios de quien tengan datos personales.
- Elaborar, direccionar, encargar y/o delegar en otros el establecimiento de las medidas que deberán tomarse en los contratos comerciales y formatos o formularios que versen sobre créditos o datos personales
- Elaborar, direccionar, encargar y/o delegar en otros el establecimiento de las medidas que deberán tomarse en los contratos laborales
- Informar al titular sobre la finalidad de la recolección de los datos y garantizar el ejercicio de los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
- Conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el titular de los datos personales.
- Garantizar que la información objeto del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Rectificar la información del titular cuando sea incorrecta.
- Utilizar únicamente los datos personales que hayan sido obtenidos mediante autorización, a menos que los mismos no la requieran.
- Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de información del titular.
- Realizar la actualización, rectificación o supresión de los datos personales dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas.
- Cumplir con las instrucciones y requerimientos impartidos por la autoridad administrativa competente.

- Suscribir acuerdos de confidencialidad con quienes manejen la información relacionada con el tratamiento de datos personales.
- Tramitar oportunamente las consultas y reclamos formulados por los titulares de los datos personales.
- Los demás consagrados en la ley.

La Gerencia de FINTRA S.A.S. deberá velar por que en cada incorporación de un nuevo trabajador se exija el conocimiento de la presente Política como de los documentos que la complementen. FINTRA S.A. realizará todos los ajustes de tipo contractual y legal para que, en los contratos, acuerdos de confidencialidad, cláusulas contractuales y demás documentos se incorpore su cumplimiento por parte de Empleados, miembros, Directivos, Proveedores, Contratistas vinculados y otros Terceros; además de procurar por obtener autorización expresa de cada titular para el Manejo de los datos personales.

Es responsabilidad de los trabajadores de FINTRA S.A.S. reportar cualquier incidente de fuga de información, daño informático, violación de datos personales, comercialización de datos, uso de datos personales de niños, niñas o adolescentes sin la autorización pertinente, suplantación de identidad, o conductas que puedan vulnerar la intimidad de una persona, o que tenga indicios de que los mismos estén siendo utilizados para propósitos delictivos y/o no autorizados.

11. ENCARGADOS DE LA INFORMACIÓN

- ✓ La ley 1581 de 2012 en su literal D estipula que los encargados de la información serán las 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.
- ✓ FINTRA S.A.S. podrá encargar el tratamiento de los datos recolectados de personas naturales previa autorización a cualquier persona natural o jurídica con la que tenga asocio mediante contrato y deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:
- ✓ Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- ✓ Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- ✓ Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;

- ✓ Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- ✓ Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley;
- ✓ Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
- ✓ Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley 1581 de 2012;
- ✓ Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;
- ✓ Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- ✓ Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- ✓ 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;
- ✓ Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

12. PRIVACIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

FINTRA S.A.S. garantizará a los titulares de la información, la privacidad, confidencialidad y seguridad de los datos entregados, evitando la adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento por parte de terceros.

La sociedad comercial FINTRA S.A.S. dando aplicación al principio de autonomía, se reserva la facultad de mantener y catalogar como confidencial la información que reposa en sus bases de datos.

FINTRA S.A.S. adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para

otorgar seguridad a los datos personales, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

13. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES

FINTRA S.A.S. podrá transferir y transmitir los datos personales a terceros con quienes tenga relación operativa que le provean servicios necesarios para su debida operación, o de conformidad con las funciones establecidas a su cargo en las leyes. En dichos supuestos, se adoptarán las medidas necesarias para que las personas que tengan acceso a sus datos personales cumplan con la presente Política y con los principios de protección de datos personales y obligaciones establecidas en la Ley.

En todo caso, cuando FINTRA S.A.S. transmita los datos a uno o varios encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, establecerá cláusulas contractuales o celebrará un contrato de transmisión de datos personales en el que indicará:

- 13.1.1 Alcances del tratamiento,
- 13.1.2 Las actividades que el encargado realizará por cuenta del responsable para el tratamiento de los datos personales y,
- 13.1.3 Las obligaciones del Encargado para con el titular y el responsable.

Mediante dicho contrato el Encargado se comprometerá a dar aplicación a las obligaciones del responsable bajo la política de Tratamiento de la información fijada por este y a realizar el Tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables vigentes. Además de las obligaciones que impongan normas aplicables dentro del citado contrato, deberán incluirse las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo encargado:

1. Dar Tratamiento, a nombre del responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
2. Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
3. Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

En caso de transferencia se dará cumplimiento a las obligaciones estipuladas en la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias.

14. REGISTRO NACIONAL DE POLITICAS Y/O BASES DE DATOS

Es el directorio público de las bases de datos sujetas a tratamiento que operan en el país, y será de libre consulta para los ciudadanos.

FINTRA S.A.S. Realizará el registro de sus políticas y/o bases de datos ante la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIAL, en el tiempo y antes del 30 de junio de 2017, en cumplimiento de la circular No 01 de 2016.

15. BASES DE DATOS AUTORIZADAS

- ✓ La información de datos personales y sensibles estará disponible para consulta y/o modificaciones en las bases de datos autorizadas así:
- ✓ En las instalaciones de FINTRA S.A.S. ubicadas en Carrera 55 # 100 - 51 Piso 5 de Barranquilla - Atlántico
- ✓ Las anteriores bases de datos cuentan con los mecanismos de seguridad necesarios para proteger los datos tales como: Copias de seguridad, sistema centralizado, esquemas de contingencia y control de acceso por perfiles.
- ✓ Las únicas personas que pueden acceder a la información de las bases de datos serán las autorizadas expresamente por la ley.

16. CANALES DE SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN

FINTRA S.A.S en cumplimiento de sus deberes legales establece como canales de comunicación con los titulares los siguientes: Instalaciones de la sociedad comercial ubicada en la Carrera 55 # 100 - 51 Piso 5.

Línea telefónica de servicio al cliente No. 3872828 y al correo electrónico servicioalcliente@fintra.co.

17. CONSULTAS

Las consultas y reclamos que se realicen a FINTRA S.A.S. deberán dirigirse de forma física a Carrera 55 # 100 - 51 Piso 5 o de forma verbal a través de la línea telefónica No 3872828 y al correo electrónico servicioalcliente@fintra.co.

En caso de información adicional, el interesado podrá comunicarse al teléfono No 3872828 o dirigirse a la dirección Carrera 55 # 100 - 51 Piso 5 y al correo electrónico servicioalcliente@fintra.co.

Las consultas realizadas por el titular de los datos personales o sus causahabientes serán atendidas por FINTRA S.A.S., en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del recibo de la respectiva solicitud, los cuales se podrán prorrogar por un término máximo cinco (5) días hábiles más, debiendo FINTRA S.A.S. informar previamente al interesado.

18. RECLAMOS

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en la base de datos de FINTRA S.A.S. debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley o en esta política, podrán presentar un reclamo, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a la Gerencia, con la identificación del Titular, la descripción clara y expresa de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección física y/o electrónica donde se surtirán las comunicaciones, teléfono y/o celular y los documentos adjuntos que pretenda hacer valer como prueba de su reclamación

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, el cual se podrá prorrogar por un término máximo de ocho (8) días hábiles, cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, debiendo el área de gestión humana informar al interesado los motivos de la demora.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si 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 al área encargada en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Antes de acudir a la entidad encargada de vigilar el cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, el titular debe tramitar inicialmente su reclamo con FINTRA S.A.S. a través de los medios y canales dispuestos para tal fin.

19. REQUISITOS 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 el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.

20. NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO

FINTRA S.A.S. cuenta con Políticas que garantizan la Seguridad de la Información, las previsiones en ellas contenidas aseguran el cumplimiento de los requisitos exigidos en materia de seguridad de la información.

Se ha establecido que en los contratos celebrados con los encargados se incluyan cláusulas que establezcan de manera clara el deber de éstos de garantizar la seguridad y privacidad de la información del Titular.

21. LEGISLACIÓN APLICABLE

Constitución Política de Colombia, artículos 15, 20, 23 y 29.

Ley 527 de 1999.

Ley 1266 de 2008, modificada y adicionada por la Ley 2157 de 2021

Ley 1273 de 2009.

Ley Estatutaria 1581 del 17 de Octubre de 2012.

Decretos reglamentarios 1727 de 2009, 2952 de 2010, 1377 de 2013 y 886 de Mayo 13 de 2014. Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional

22. ENTRADA EN VIGENCIA Y MODIFICACIÓN

La presente política iniciará su vigencia el día 30 de junio de 2022 y tendrá validez mientras FINTRA S.A.S. ejerza su objeto social en Colombia, o hasta que la ley disponga asunto en contrario o diferente.

Esta política podrá ser modificada en cualquier momento y de forma unilateral por parte de FINTRA S.A.S. debiendo dar a conocer oportunamente a los titulares de los datos personales, dichas modificaciones.

Las políticas, según instructivo que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio serán publicadas de acorde por lo establecido por dicha Entidad.

Responsables del tratamiento:

FINTRA S.A.S.

NIT. 802.022.016-1

JOSE LUIS GOMEZ OLARTE

REPRESENTANTE LEGAL

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Aprobación	Cambios Efectuados al Documento
2	09 Diciembre 2021	- Se efectuó actualización del documento conforme a lo establecido en la Ley 2157 del 2021. - Se incluyen datos de contacto de la compañía (canales virtuales (mails) y extensión de servicio al cliente).
3	21 Abril de 2022	- Se actualiza el tipo de sociedad, cambia de "S.A." a "S.A.S." y el objeto social de la compañía.
4	12 Noviembre de 2024	Se actualiza documento: - Se ajustan los términos y redacciones para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la organización.
5	17 Septiembre de 2026	- Se adiciona texto relacionado con la transmisión, transferencia y uso de datos personales a entidades públicas o privadas, terceros y aliados nacionales o internacionales, en el marco de las relaciones contractuales, comerciales y operativas de FINTRA S.A.S., así como para el desarrollo de sus procesos y cumplimiento de las finalidades autorizadas por los titulares, de conformidad con la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.