

# POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



CRÉDITOS Y AHORRO CREDIFINANCIERA S.A.  
COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO

## Contenido

1.	Objetivo y alcance .....	3
2.	Contenido del documento .....	3
2.1.	Marco Legal .....	3
2.2.	Definiciones .....	4
2.3.	Principios.....	5
2.4.	Responsable del tratamiento de la información .....	6
2.5.	Autorizaciones.....	6
2.6.	Tipo de información recolectada por Credifinanciera .....	6
2.7.	Uso de la información recolectada.....	9
2.8.	Derechos del Titular .....	10
2.9.	Deberes de Credifinanciera en el tratamiento y protección de datos personales.....	11
2.10.	Procedimientos para efectuar consultas y/o reclamos.....	13
2.11.	Canales habilitados al Titular .....	14
2.12.	Área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos de Titulares .....	14
2.13.	Modificación y/o actualización de la política de tratamiento de datos personales.....	15
2.14.	Seguridad de la información personal.....	15
3.	Documentos de consulta .....	15
4.	Control de cambios.....	15

## **1. Objetivo y alcance**

Describir las políticas y procedimientos de tratamiento y protección de datos personales aplicadas por parte de C.A. Credifinanciera S.A. C.F. (en adelante Credifinanciera) de acuerdo a lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, que dicta disposiciones generales en materia de protección de datos personales, así como, la reglamentación contenida en el Decreto 1377 de 2013.

Dada la importancia que tiene para Credifinanciera, proteger la confidencialidad, transparencia, integridad y seguridad de la información personal de sus clientes, proveedores, colaboradores, accionistas, miembros de Junta Directiva y demás partes interesadas se han establecido los criterios para su recolección, tratamiento, uso, transmisión, actualización y/o supresión.

Esta política está encaminada a los datos personales, información y bases de datos de Titulares susceptibles de tratamiento, conforme a los acuerdos contractuales o de servicio que se establezcan para la administración de la relación entre las partes. Así mismo, la información y bases de datos tratados por Credifinanciera para el control del Sistema de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Esta política debe ser aplicada por todos los colaboradores de Credifinanciera y rige a partir de su divulgación en todas sus sedes.

## **2. Contenido del documento**

### **2.1. Marco Legal**

La protección integral de los datos incluidos en bases de datos o archivos de cualquier fuente de información, garantizando a sus Titulares el ejercicio del derecho constitucional a conocer, actualizar y rectificar su información y demás garantías constitucionales contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia.

La Ley Estatutaria 1581 de 2012 establece las disposiciones generales para la Protección de Datos Personales y dentro de los deberes de los Responsables del tratamiento, se encuentra el adoptar el Manual Interno de políticas y procedimientos que garantice el uso adecuado de la información y gestión de las consultas, peticiones y reclamos.

A partir del Decreto 1377 de 2013, se dan los parámetros para facilitar la implementación y el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y se facultan a los responsables y encargados del tratamiento de la información para el uso de mecanismos alternos como correos electrónicos, página web, mensajes de texto etc., para dar a conocer sus políticas y finalidades del tratamiento de la información.

De acuerdo a las disposiciones contenidas en el Código Penal, se incurre en el delito de violación de datos personales cuando *"sin estar facultado para ello, con provecho propio o de un tercero, obtenga, compile, sustraiga, ofrezca, venda, intercambie, envíe, compre, intercepte, divulgue, modifique o emplee códigos personales, datos personales contenidos en ficheros, archivos, bases de datos o medios semejantes"*.

Todo lo anterior, es de estricto cumplimiento para todos los funcionarios y terceros involucrados en los procesos de tratamiento de la información.

## **2.2. Definiciones**

- 2.2.1. Titular: Persona natural o jurídica o quien represente sus derechos, cuyos datos personales sean objeto de tratamiento. Para los efectos del presente documento se entiende como Titular a clientes, proveedores, colaboradores, accionistas, miembro de Junta Directiva y demás partes interesadas de Credifinanciera.
- 2.2.2. Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para realizar el tratamiento de datos personales.
- 2.2.3. Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- 2.2.4. Dato personal público: Datos que las normas y la Constitución han determinado expresamente como públicos y, para cuya recolección y tratamiento, no es necesaria la autorización del Titular de la información.
- 2.2.5. Dato personal semiprivado: Datos que no tienen una naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su Titular, sino a cierto sector.
- 2.2.6. Dato personal privado: Dato que por su naturaleza íntima o reservada solo interesa a su Titular y para su tratamiento requiere autorización expresa.
- 2.2.7. Dato personal sensible: Dato de especial protección, por cuanto afecta la intimidad del Titular y su tratamiento puede generar discriminación. No puede ser objeto de tratamiento a menos que sea requerido para salvaguardar un interés vital del Titular o este se encuentre en situación de discapacidad y su obtención haya sido autorizada expresamente. Los Titulares no están obligados a responder preguntas relacionadas con su origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, afiliación a sindicatos u organizaciones sociales, orientación sexual.
- 2.2.8. Base de datos: Conjunto de información organizada que contiene datos personales de los Titulares objeto de tratamiento.

- 2.2.9. Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- 2.2.10. Oficial de protección de datos: es la persona delegada por Credifinanciera, para asegurar el cumplimiento de la política de tratamiento de datos personales.
- 2.2.11. Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita, , generada por Credifinanciera a los Titulares 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 finalidad que se pretende dar a los datos personales recolectados.

### **2.3. Principios**

Credifinanciera adopta los siguientes principios en materia de datos personales en virtud de la Constitución Política, las disposiciones legales vigentes y de su política de seguridad de la información:

- 2.3.1. **Legalidad:** el tratamiento de la información debe sujetarse a las disposiciones consagradas en la ley.
- 2.3.2. **Finalidad:** El tratamiento de la información debe usarse para los fines autorizados por el Titular y conforme a la naturaleza de la relación contractual con Credifinanciera y las disposiciones legales existentes.
- 2.3.3. **Transparencia:** Garantizar el derecho del Titular para obtener información sujeta de tratamiento en cualquier momento.
- 2.3.4. **Seguridad:** La información se maneja con las medidas técnicas y humanas para evitar la pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado.
- 2.3.5. **Confidencialidad:** Garantizar la reserva de la información del Titular, incluso después de finalizada la relación contractual.
- 2.3.6. **Veracidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, completa y actualizada.
- 2.3.7. **Acceso y circulación restringida:** El tratamiento de la información solo podrá realizarse por las personas autorizadas por el Titular o las previstas en la ley.
- 2.3.8. **Caducidad:** De acuerdo con la declaración efectuada por el Titular en el formato de vinculación, solicitud, registro o autorización, no habrá lugar a la supresión total o parcial de los datos administrados por Credifinanciera o a la anulación de la autorización contenida en dicho documento mientras exista

una relación contractual entre el Titular y Credifinanciera, y cinco (5) años más contados desde la terminación de la última relación contractual.

- 2.3.9. **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.

## **2.4. Responsable del tratamiento de la información**

**Razón social:** CRÉDITOS Y AHORRO CREDIFINANCIERA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO

**NIT:** 900.168.231-1

**Domicilio principal:** Bogotá D.C.

**Dirección:** Carrera 10 No. 64 – 44

**Teléfono:** (1) 482 33 82

## **2.5. Autorizaciones**

La autorización del Titular será solicitada al inicio de la relación contractual, Credifinanciera como responsable y encargada de su tratamiento velará por la protección y adecuado manejo de la misma, informando previamente al Titular sobre el tratamiento y finalidad de los datos recolectados.

No requerirá autorización de tratamiento, la información contenida en bases de datos a disposición del público en general.

En caso de que se realicen cambios sustanciales a la política de tratamiento de datos, estos serán divulgados a través de la página web [www.credifinanciera.com.co](http://www.credifinanciera.com.co) y se solicitará autorización de tratamiento de acuerdo a los mecanismos previstos en el artículo 7 del Decreto 1377 de 2013.

### **2.5.1. Excepciones en la autorización de tratamiento**

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de (i) información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o bajo orden judicial (ii) tratamiento de datos de naturaleza pública (iii) demás eventos previstos en la ley 1581 de 2012 y demás decretos reglamentarios que la modifiquen o adicionen.

## **2.6. Tipo de información recolectada por Credifinanciera**

La información será recolectada por Credifinanciera a través de los formatos destinados para dicho fin, de la siguiente manera:

### **2.6.1. Clientes de colocación**

#### 2.6.1.1. Persona Natural

(i) Datos personales como: información de contacto, nombres, tipo y número de identificación, teléfono celular y local, dirección de domicilio y correo electrónico, entre otros; (ii) datos personales, como lugar y fecha de nacimiento, edad, sexo, estado civil, personas a cargo, nivel de estudio, tipo de vivienda, ocupación y profesión, datos del cónyuge, como nombres, apellidos, tipo y número de identificación, dirección, teléfono celular y local; (iii) información financiera y/o laboral; (iv) referencias personales y familiares; (v) información SARLAFT.

#### 2.6.1.2. Persona Jurídica

(i) NIT, razón social, tipo de empresa, país de constitución, naturaleza jurídica; (ii) composición accionaria; (iii) información del representante legal o apoderado, (iv) actividad económica; (v) información financiera y tributaria; (vi) operaciones internacionales; (vii) descripción de productos en moneda extranjera; (viii) información SARLAFT.

### 2.6.2. Clientes de captación

#### 2.6.2.1. Persona Natural

(i) Datos personales como: información de contacto, nombres, tipo y número de identificación, teléfono celular y local, dirección de domicilio, correo electrónico, lugar y fecha de nacimiento, edad, sexo, estado civil, personas a cargo, nivel de estudio, ocupación y profesión; (ii) datos de beneficiarios, como nombres, apellidos, tipo y número de identificación, dirección, teléfono celular y local; (iii) información laboral; (iv) información financiera y tributaria; (v) operaciones en el exterior; (vi) información SARLAFT.

#### 2.6.2.2. Persona Jurídica

(i) NIT, razón social, tipo de empresa, país de constitución, naturaleza jurídica; (ii) composición accionaria; (iii) información del representante legal o apoderado; (iv) actividad económica; (v) información financiera y tributaria; (vi) operaciones internacionales; (vii) descripción de productos en moneda extranjera; (viii) información SARLAFT.

### 2.6.3. Proveedores y/o aliados estratégicos

#### 2.6.3.1. Persona Natural

(i) Datos personales como: Información de contacto, nombres, ocupación tipo y número de identificación; (ii) información general como: teléfono celular y local, dirección de domicilio, correo electrónico, entre otros; (iii) actividad económica; (iv) información financiera y tributaria; (v) operaciones internacionales; (vi) descripción de productos en moneda extranjera; (vii) referencias de clientes y personales; (viii) información para el pago como: forma de pago, banco número y tipo de cuenta; (ix) información SARLAFT.

#### 2.6.3.2. Persona Jurídica

(i) NIT, razón social, tipo de empresa, país de constitución, naturaleza jurídica; (ii) composición accionaria; (iii) información del representante legal o apoderado; (iv) actividad económica; (v) información financiera y tributaria; (vi) operaciones internacionales; (vii) descripción de productos en moneda extranjera; (viii) referencias de clientes y personales; (ix) información para el pago como: forma de pago, banco número y tipo de cuenta; (x) información SARLAFT.

#### 2.6.4. Colaboradores

##### 2.6.4.1. Directos

(i) Datos personales como: nombres, tipo y número de identificación, teléfono celular y local, dirección de domicilio, correo electrónico, lugar y fecha de nacimiento, edad, sexo, estado civil, personas a cargo, nivel de estudio, ocupación y profesión, grupo sanguíneo; (ii) Información médica; (iii) información financiera; (iv) información del núcleo familiar y/o personas dependientes; (v) información SARLAFT.

##### 2.6.4.2. Indirectos

(i) Datos personales como: nombres, tipo y número de identificación, teléfono celular y local, dirección de domicilio, correo electrónico, lugar y fecha de nacimiento, edad, sexo, estado civil, personas a cargo, nivel de estudio, ocupación y profesión, grupo sanguíneo; (ii) información SARLAFT.

#### 2.6.5. Accionistas

##### 2.6.5.1. Persona Natural

(i) Datos personales como: Información de contacto, nombres, ocupación tipo y número de identificación; (ii) información general como: teléfono celular y local, dirección de domicilio, correo electrónico, entre otros; (iii) actividad económica; (iv) información financiera y tributaria; (v) información para el pago como: forma de pago, banco número y tipo de cuenta; (vi) información SARLAFT.

##### 2.6.5.2. Persona Jurídica

(i) NIT, razón social, tipo de empresa, país de constitución, naturaleza jurídica; (ii) composición accionaria; (iii) información del representante legal o apoderado; (iv) actividad económica; (v) información financiera y tributaria; (vi) información para el pago como: forma de pago, banco número y tipo de cuenta; (vii) información SARLAFT.

#### 2.6.6. Miembro de Junta Directiva

Datos personales como: Información de contacto, nombres, ocupación tipo y número de identificación; (ii) información general como: teléfono celular y local, dirección de domicilio, correo electrónico, entre otros; (iii) actividad económica; (iv) información financiera y tributaria; (v) información para el pago como: forma de pago, banco número y tipo de cuenta; (vi) información SARLAFT.

## **2.7. Uso de la información recolectada**

### **2.7.1. Clientes de colocación**

a) recolecte, almacene, depure, use, analice, circule, actualice y cruce mis datos con información propia o de terceros, así como mis datos de contacto incluyendo direcciones, teléfonos y correos electrónicos, datos de escolaridad, información financiera, sociodemográfica b) incluir mi información en bases de datos para estudios estadísticos, procesos de facturación, procesos de cobranza judicial y extrajudicial, análisis de mercado; c) administración de riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo; d) Destruir los documentos entregados en caso de que la solicitud de financiación sea negada o en caso de que sea aprobada y no aceptada; e) Usar mis datos personales y de contacto para enviar información a través de mensajes electrónicos, escritos y/o SMS relacionados con los productos adquiridos y/o información promocional; f) Grabar llamadas telefónicas, guardar las comunicaciones y, en general, dejar constancia de los mensajes que se intercambien en desarrollo del presente contrato; g) envío de mis datos a las autoridades competentes que lo soliciten. Así mismo, reconozco y acepto expresamente que el tratamiento de mis datos personales será efectuado de conformidad con los términos y condiciones señaladas en la política de tratamiento de datos personales de CREDIFINANCIERA, disponible en la página web [www.credifinanciera.com.co](http://www.credifinanciera.com.co) y en todo caso, atendiendo las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

### **2.7.2. Clientes de captación**

La información diligenciada en los formatos de solicitud, vinculación, registro, autorización o actualización de datos son radicados en los aplicativos dispuestos por la compañía y serán tratados con los siguientes fines:

a) Recolectar, almacenar, depurar, usar, analizar, circular, actualizar y cruzar los datos con información propia o de terceros, así como los datos de contacto incluyendo direcciones, teléfonos y correos electrónicos, datos de escolaridad, información financiera, tributaria y sociodemográfica b) incluir la información en bases de datos para estudios estadísticos, y análisis de mercado; c) administración de riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo; d) Destruir los documentos entregados en caso de que la solicitud de CDT sea negada; e) Usar los datos personales y de contacto para enviar información a través de mensajes electrónicos, escritos y/o SMS relacionados con los productos adquiridos y/o información promocional; f) Grabar llamadas telefónicas, guardar las comunicaciones y, en general, dejar constancia de los mensajes que se intercambien en desarrollo del contrato; g) enviar los datos a las autoridades competentes que lo soliciten.

### **2.7.3. Proveedores o aliados estratégicos**

La información diligenciada en los formatos de solicitud, vinculación, registro, autorización o actualización de datos son radicados en los aplicativos dispuestos por la compañía y serán tratados con los siguientes fines:

a) Recolectar, almacenar, depurar, usar, analizar, circular, actualizar y cruzar los datos con información propia o de terceros, así como datos de contacto incluyendo direcciones, teléfonos y correos electrónicos, información financiera y tributaria; b) incluir la información en bases de datos para estudios estadísticos, y análisis de mercado; c) realizar transferencias bancarias a la cuenta del proveedor o aliado estratégico, para el pago del servicio o producto comprado; d) administración de riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo; e) envío de los datos a las autoridades competentes que lo soliciten.

#### 2.7.4. Colaboradores

a) Recolectar, almacenar, depurar, usar, analizar, circular, actualizar y cruzar los datos con información propia o de terceros, así como datos de contacto incluyendo direcciones, teléfonos y correos electrónicos, información financiera y tributaria; b) incluir la información en bases de datos para estudios estadísticos, y análisis de mercado; c) realizar transferencias bancarias a la cuenta del colaborador, para el pago de nómina; d) administración de riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo; e) envío de los datos a las autoridades competentes que lo soliciten.

#### 2.7.5. Accionistas y Miembros de Junta Directiva

a) Recolectar, almacenar, depurar, usar, analizar, circular, actualizar y cruzar los datos con información propia o de terceros, así como datos de contacto incluyendo direcciones, teléfonos y correos electrónicos, información financiera y tributaria; b) incluir la información en bases de datos para estudios estadísticos, y análisis de mercado; c) administración de riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo; d) envío de los datos a las autoridades competentes que lo soliciten.

## 2.8. Derechos del Titular

Los derechos de los Titulares de la información, pueden ejercerse por: (i) Titular (ii) causahabientes (iii) representante y/o apoderado del Titular y (iv) cualquier entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial. Todos los anteriores deberán acreditar su identidad y/o calidad.

2.8.1. Sin perjuicio de lo previsto en la ley y sus disposiciones reglamentarias, los Titulares cuentan con los siguientes derechos:

2.8.1.1. Presentar consultas o reclamos con el fin de conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, en caso de ser parciales, inexactas, incompletos, fraccionados, que induzcan al error o que no hayan sido autorizados previamente.

2.8.1.2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a Credifinanciera, en su calidad de responsable del tratamiento.

- 2.8.1.3. Ser informado por Credifinanciera, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales
- 2.8.1.4. Acceder o consultar los datos personales que estén bajo el control de Credifinanciera cuando actúe como responsable de la información, y ejercer sus derechos sobre los mismos.
- 2.8.1.5. Solicitar al responsable o encargado la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, cuando Credifinanciera no respete los principios, derechos y garantías constitucionales y legales en el tratamiento de su información. La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- 2.8.1.6. Acudir ante la autoridad de vigilancia -Superintendencia de Industria y Comercio - para presentar quejas por violación de las normas sobre tratamiento de datos personales. El Titular debe tener en cuenta que sólo se podrá elevar queja ante el ente de control una vez se haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante Credifinanciera.
- 2.8.1.7. Acceder de manera gratuita a sus datos personales objeto de tratamiento.

## **2.9. Deberes de Credifinanciera en el tratamiento y protección de datos personales**

Credifinanciera tiene presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de los Titulares a los que se refieren y que solo ellos pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hace uso de ello sólo para aquellas finalidades que se encuentra facultado y respetando en todo caso las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales y demás normas que la modifiquen, aclaren y/o adicionen. Credifinanciera, se compromete a cumplir de forma permanente con los siguientes deberes como responsable y encargado del tratamiento de los datos:

En calidad de responsable:

- 2.9.1. Garantizar al Titular de la información, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas Data.
- 2.9.2. Informar oportuna y debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- 2.9.3. Garantizar que la información que se suministre al (los) encargado (s) del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

- 2.9.4. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos en el tratamiento de los datos personales para asegurar el cumplimiento de la ley y el ejercicio de los derechos del Titular.
- 2.9.5. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- 2.9.6. Conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- 2.9.7. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos, cuando sea necesario.
- 2.9.8. Suministrar a él(los) encargado (s) del tratamiento únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- 2.9.9. Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- 2.9.10. 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.
- 2.9.11. Tramitar las consultas y reclamos formulados por los Titulares de la información.
- 2.9.12. 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.
- 2.9.13. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

En calidad de encargado:

- 2.9.14. Abstenerse de circular información que este siendo controvertida por el Titular de la información y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- 2.9.15. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- 2.9.16. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- 2.9.17. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

2.9.18. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley.

2.9.19. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de ley.

## **2.10. Procedimientos para efectuar consultas y/o reclamos**

### 2.10.1. Consultas

Los Titulares de la información, causahabientes o autorizados, podrán presentar solicitud de consulta, la cual debe ser atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de recibido de la misma. De no ser posible la respuesta, se debe informar al solicitante las razones de la prórroga y se indicará la nueva fecha de respuesta la cual no debe superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. La respuesta a la consulta podrá ser entregada por cualquier medio físico o electrónico o de forma alternativa a la dirección física o electrónica suministrada a Credifinanciera.

### 2.10.2. Reclamos

Cuando los Titulares consideren que la información personal es sujeta a corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan un presunto incumplimiento por parte de Credifinanciera de sus deberes en materia de Protección de Datos Personales contenidos en la legislación aplicable y en la presente política, podrá presentar un reclamo al área de Servicio al Cliente, quien para estos efectos será el Área encargada, bajo las siguientes condiciones:

2.8.2.1 El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a Credifinanciera, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección y documentación soporte para su estudio.

2.8.2.2. Si el reclamo se encuentra incompleto, se informará al solicitante 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 desistió del reclamo.

2.8.2.3. 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 informar la situación al solicitante.

2.8.2.4. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en el sistema PQR con una leyenda que indique "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda debe mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

2.8.2.5. El termino máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibido. De no ser posible contestar en el término indicado, se deberá informar al solicitante las razones de la prórroga y se indicará la nueva fecha de respuesta la cual no debe superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### 2.10.3. Revocatoria de la autorización

Los Titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual, para ello el Titular podrá realizar la revocatoria utilizando los canales habilitados. Si vencido el término legal quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibido, según fuera el caso, la entidad no hubiera suprimido los datos personales, el Titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales.

## 2.11. Canales habilitados al Titular

Cuando el Titular considere que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán ejercer sus derechos y presentar consulta o reclamo ante Credifinanciera a través de la página web: [www.credifinanciera.com.co](http://www.credifinanciera.com.co) link contáctenos, la línea de atención (1) 482 33 82 en Bogotá o a nivel nacional al 018000 423814, o los medios que le sean posteriormente informados.

## 2.12. Área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos de Titulares

Para los afectos aquí estipulados, se tendrá como responsable de recibir y atender las peticiones, consultas y reclamos de los Titulares de la información, al área de Servicio al Cliente de Credifinanciera, ante quien el Titular podrá ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar, y suprimir datos personales.

### 2.13. Modificación y/o actualización de la política de tratamiento de datos personales

Cualquier cambio esencial en las políticas de tratamiento, se comunicará de forma oportuna a los Titulares de los datos a través de los medios habituales de contacto y/o a través de nuestra página web [www.credifinanciera.com.co](http://www.credifinanciera.com.co)

### 2.14. Seguridad de la información personal

Credifinanciera estableció una política de seguridad de la información que define los lineamientos y procedimientos que permiten garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y el tratamiento de datos personales de los Titulares de la información.

### 3. Documentos de consulta

- a. Ley 1581 de 2012
- b. Decreto 1377 de 2013

### 4. Control de cambios

Control de Cambios				
Fecha	Descripción del cambio	Revisado por	Aprobado por	Versión
Julio 2014	Creación de la política	Secretaría Jurídica	Secretaría Jurídica	1
Agosto 2016	- Inclusión de deberes de Credifinanciera, términos de literal IX. - Procedimientos de consulta y/o reclamos.	Secretaría General	Dirección de seguridad de la información	2
Noviembre 2016	Se realizan los siguientes cambios: a) Inclusiones	Dirección de seguridad de la información	Junta Directiva Acta 121	3

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Numeral 2.2. Definiciones del oficial de protección de datos y aviso de privacidad.</li> <li>- Numeral 2.3.9 Principio de Libertad</li> <li>- Numeral 2.5 Autorizaciones.</li> <li>- Numeral 2.9 Deberes de Credifinanciera en el tratamiento y protección de Datos Personales</li> <li>- Numeral 2.10.3 Revocatoria de la autorización.</li> <li>- Numeral 2.11 Canales habilitados al Titular.</li> <li>- Numeral 2.12 Área responsable de la atención de PQR.</li> <li>- Numeral 2.14 Seguridad de la información personal.</li> </ul> <p>b) Modificaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numeral 2.3.1, 2.3.2 Principios</li> <li>- Numeral 2.8 Derechos del Titular.</li> <li>- Numeral 2.10.1 Consultas.</li> <li>- Numeral 2.10.2 Reclamos.</li> <li>- Numeral 2.6 Tipo de información recolectada por Credifinanciera.</li> <li>- Numeral 2.7 Uso de la información recolectada.</li> </ul>			
<p>Abril 2018</p>	<p>a) Modificaciones menores</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numeral 2.4. Responsable del tratamiento de la información, ajustes en el teléfono de contacto Credifinanciera.</li> <li>- Numeral 2.11. Canales habilitados al Titular, ajustes en el teléfono y zona web</li> </ul>	<p>Dirección de seguridad de la información</p>	<p>Dirección de seguridad de la información</p>	<p>4</p>

	de contacto Credifinanciera.			
--	---------------------------------	--	--	--

Ninguna parte de este documento puede ser reproducida o transmitida de ninguna forma y por ningún medio, ya sea electrónico o mecánico, con ningún propósito, sin la previa autorización por escrito de un colaborador autorizado de C.A. Credifinanciera S.A. CF