

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

FIANZA ASESORES FINANCIEROS BPO SAS

1	OBJETIVO DE LA POLÍTICA.....	2
2	ÁMBITO DE APLICACIÓN	2
3	IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE Y/O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS.....	2
4	DEFINICIÓN DE ROLES Y OBLIGACIONES.....	3
4.1	Cuando FIANZA actúa como Responsable del Tratamiento:	3
4.2	Cuando FIANZA actúa como Encargado del Tratamiento:	3
5	PRINCIPIOS RECTORES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	4
6	TRATAMIENTO Y FINALIDADES DE LOS DATOS PERSONALES.....	5
6.1	Finalidades como Responsable del Tratamiento:	5
6.2	Finalidades como Encargado del Tratamiento:	5
7	GESTIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR	6
7.1	Autorización cuando FIANZA actúa como Responsable:	6
7.2	Autorización cuando FIANZA actúa como Encargado:.....	6
7.3	Autorización de Canales de Contacto (Ley 2300 de 2023):	7
8	TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES Y FINANCIEROS.....	7
9	DERECHOS DE LOS TITULARES	8
10	PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS DE LOS TITULARES	8
10.1	Procedimiento para Consultas:	9
10.2	Procedimiento para Reclamos:	9
10.3	Procedimiento para Quejas ante la SIC:.....	10
11	MEDIDAS DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	10
12	INCORPORACIÓN DE LA LEY 2300 DE 2023 ("DEJEN DE FREGAR")	10
12.1	Canales de Contacto Autorizados:	10
12.2	Horarios y Periodicidad del Contacto:	11
12.3	Prohibiciones Específicas:	11
12.4	Mensajes Comerciales y Publicitarios:	11
13	TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS.....	12
14	PERIODO DE CONSERVACIÓN DE DATOS PERSONALES	12
15	DESIGNACIÓN Y FUNCIONES DEL OFICIAL O ÁREA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	13

1 OBJETIVO DE LA POLÍTICA

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales (en adelante, la "Política") tiene como objetivo establecer los criterios y procedimientos para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales tratados por la sociedad **FIANZA ASESORES FINANCIEROS BPO SAS** (en adelante, "FIANZA"), en estricto cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 (Capítulos 25 y 26 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2), la Ley 2300 de 2023, y demás normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

Esta Política busca garantizar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, así como proteger los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionados con el tratamiento de datos personales.

2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta Política aplica al tratamiento de los datos personales registrados en las bases de datos de FIANZA, tanto en aquellos casos en los que actúe como Responsable del Tratamiento, como en aquellos en los que actúe como Encargado del Tratamiento. Aplica a toda la información personal registrada en nuestras bases de datos, cuyo Titular sea una persona natural.

3 IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE Y/O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS

FIANZA ASESORES FINANCIEROS BPO SAS

- **NIT:** 830022729
- **Domicilio:** Avenida Carrera 15 No. 106-32 Oficina 701, Bogotá, Colombia
- **Teléfono:** 7565050
- **Página Web:** www.fianza.com.co
- **Correo Electrónico de Contacto para Protección de Datos:** info@fianza.com.co

FIANZA puede actuar en dos roles distintos respecto al tratamiento de datos personales:

- **Responsable del Tratamiento:** Cuando decide de forma directa sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos personales.
- **Encargado del Tratamiento:** Cuando realiza el tratamiento de datos personales por cuenta de un Responsable del Tratamiento, siguiendo sus instrucciones.

La presente Política establece los lineamientos y procedimientos que FIANZA aplicará en ambos roles, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente.

4 DEFINICIÓN DE ROLES Y OBLIGACIONES

FIANZA reconoce su doble condición y, en consecuencia, asume obligaciones diferenciadas según el rol que desempeñe en cada tratamiento de datos personales:

4.1 Cuando FIANZA actúa como Responsable del Tratamiento:

FIANZA actúa como Responsable del Tratamiento principalmente respecto de las bases de datos que contienen información personal recolectada directamente para el cumplimiento de sus funciones corporativas y la gestión de su propia operación. Esto incluye, pero no se limita a:

- Datos de sus empleados, ex empleados y candidatos a empleo.
- Datos de sus proveedores y contratistas.
- Datos de sus clientes corporativos (personas de contacto).
- Datos de visitantes a sus instalaciones (incluyendo registros de videovigilancia).

Como Responsable del Tratamiento, FIANZA tiene, entre otros, los siguientes deberes, conforme al Artículo 17 de la Ley 1581 de 2012:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la 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.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- Registrar sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) si cumple los criterios de obligatoriedad.

4.2 Cuando FIANZA actúa como Encargado del Tratamiento:

FIANZA actúa como Encargado del Tratamiento para las bases de datos que le son suministradas por sus clientes (principalmente entidades financieras y otorgantes de

crédito) para adelantar labores específicas de gestión de cobranza y verificación de identidad y solvencia. En este caso, FIANZA procesa los datos personales por cuenta y riesgo del cliente (Responsable del Tratamiento), siguiendo sus instrucciones y dentro del marco de un contrato de transmisión de datos personales.

Como Encargado del Tratamiento, FIANZA tiene, entre otros, los siguientes deberes, conforme al Artículo 18 de la Ley 1581 de 2012:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data, en colaboración con el Responsable.
- 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 ley y las instrucciones del Responsable.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley, remitiéndolos al Responsable o colaborando con este según lo establezca el contrato.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante "SIC").
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el Responsable o la ley.
- Informar a la SIC 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 SIC.
- Cumplir con las obligaciones establecidas en el contrato de transmisión de datos suscrito con el Responsable.

5 PRINCIPIOS RECTORES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales en FIANZA se rige por los principios establecidos en el Artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, que incluyen:

- **Principio de Legalidad:** El tratamiento de datos es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley.
- **Principio de Finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima y específica, la cual debe ser informada al Titular.
- **Principio de Libertad:** El tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular, o en ausencia de mandato legal o judicial.
- **Principio de Veracidad o Calidad:** La información debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- **Principio de Transparencia:** El Titular tiene derecho a obtener información sobre la existencia de datos que le conciernan.
- **Principio de Acceso y Circulación Restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites derivados de la naturaleza de los datos y las disposiciones legales.

- **Principio de Seguridad:** La información debe manejarse con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros.
- **Principio de Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento están obligadas a garantizar la reserva de la información.

6 TRATAMIENTO Y FINALIDADES DE LOS DATOS PERSONALES

Las finalidades con las que FIANZA realiza el tratamiento de datos personales varían según el rol que desempeñe:

6.1 Finalidades como Responsable del Tratamiento:

FIANZA trata datos personales con las siguientes finalidades principales cuando actúa como Responsable:

- **Gestión del Talento Humano:** Administrar integralmente la relación laboral y/o de prestación de servicios con los empleados, colaboradores y contratistas, incluyendo procesos de selección, contratación, nómina, seguridad social, bienestar, capacitación y desvinculación.
- **Gestión de Proveedores:** Administrar la relación contractual y comercial con los proveedores de bienes y servicios, incluyendo selección, contratación, facturación y pagos.
- **Gestión de Clientes Corporativos:** Registrar datos de identificación y contacto de los clientes para uso exclusivo de FIANZA, cumplir los contratos celebrados, enviar información comercial y gestionar la contabilidad y cartera.
- **Seguridad y Videovigilancia:** Captura de datos a través de video de cámaras de seguridad para control de seguridad de personas, bienes e instalaciones.
- **Marketing y Desarrollo de Negocio (si aplica):** Contactar a representantes de potenciales clientes para presentar el portafolio de servicios, enviar propuestas y gestionar la relación comercial, siempre que se cuente con autorización para fines comerciales.

6.2 Finalidades como Encargado del Tratamiento:

FIANZA trata datos personales con las siguientes finalidades principales cuando actúa como Encargado, por cuenta y bajo las instrucciones de sus clientes (Responsables del Tratamiento):

- **Gestión de Cobranza de Cartera:** Realizar la gestión de cobro persuasivo, normalización y recuperación de cartera vencida y/o castigada, perteneciente a los clientes (Entidades Financieras o de Otorgamiento de Crédito), de conformidad con las instrucciones de estos y los términos contractuales. Contactar a los deudores, en nombre de los clientes, para informar sobre el estado de sus obligaciones, recordar fechas de pago, proponer y negociar acuerdos de pago, y facilitar la regularización de créditos. Registrar y administrar

la información relacionada con las gestiones de cobro realizadas en los sistemas autorizados. Procesar pagos y generar reportes de gestión para el cliente.

- **Verificación de Identidad y Solvencia:** Verificar la identidad de solicitantes de crédito, productos financieros o beneficiarios de servicios de los clientes, mediante el cotejo de información y documentación con fuentes legítimas y autorizadas. Realizar visitas físicas o virtuales (previamente autorizadas y conforme a normativa) para confirmar datos de ubicación, información laboral o de actividad económica, y verificar la autenticidad de la información. Evaluar la veracidad y consistencia de la información y emitir informes de verificación detallados al cliente para apoyar su toma de decisiones. Prevenir el fraude y asegurar la calidad de la información base para decisiones del Responsable.

7 GESTIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

La recolección y el tratamiento de datos personales por parte de FIANZA requiere de la autorización previa, expresa e informada del Titular, salvo las excepciones previstas en la ley.

7.1 Autorización cuando FIANZA actúa como Responsable:

Cuando FIANZA actúa como Responsable, obtendrá la autorización del Titular por diferentes medios, tales como documentos físicos, electrónicos, o a través de conductas inequívocas del Titular. Al momento de solicitar la autorización, se informará al Titular de forma clara y suficiente sobre:

- El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad específica del mismo.
- El carácter facultativo de la respuesta a preguntas sobre datos sensibles o de menores.
- Los derechos que le asisten como Titular.
- La identificación, dirección física o electrónica y teléfono de FIANZA como Responsable del Tratamiento.

FIANZA conservará prueba de la autorización otorgada por los Titulares.

7.2 Autorización cuando FIANZA actúa como Encargado:

Cuando FIANZA actúa como Encargado del Tratamiento, el tratamiento de datos se fundamenta en la autorización que el cliente (Responsable del Tratamiento) ha obtenido previamente del Titular de los datos. FIANZA requiere contractualmente a sus clientes (Responsables) que garanticen que han obtenido una autorización válida y suficiente que cubra las finalidades específicas de la gestión encomendada a FIANZA, incluyendo el contacto por parte de un tercero (FIANZA).

Si un Titular contacta a FIANZA cuestionando la legitimidad del tratamiento de sus datos o manifestando no haber otorgado autorización, FIANZA seguirá el siguiente procedimiento:

- Registrará la manifestación del Titular.
- Comunicará de inmediato la situación al cliente (Responsable) para que este verifique la validez de la autorización y tome las medidas pertinentes.
- Informará al Titular que su solicitud será tramitada a través del Responsable, proporcionando los datos de contacto de este si es necesario.
- FIANZA se abstendrá de continuar el tratamiento de los datos del Titular si el Responsable confirma la ausencia o invalidez de la autorización.

7.3 Autorización de Canales de Contacto (Ley 2300 de 2023):

En las gestiones de cobranza, y en cumplimiento de la Ley 2300 de 2023, FIANZA solo contactará a los Titulares, a través de los canales que ellos hayan autorizado expresamente para tal fin al Responsable. Es el Encargado quien debe informar a los sobre los canales disponibles (teléfono, mensaje de texto, correo electrónico, etc.) para que elijan sus preferencias, y registrará y respetará dichas preferencias en sus sistemas al momento de hacer los cobros y sobre tal autorización actúa FIANZA. El Titular, por intermedio de la entidad de crédito, podrá modificar sus canales autorizados en cualquier momento.

8 TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES Y FINANCIEROS

FIANZA trata datos financieros en el marco de su actividad de cobranza y verificación de identidad. Si bien la Ley 1581 de 2012 regula estos datos de forma general, la información financiera cuenta con un régimen especial de habeas data financiero en la Ley 1266 de 2008. FIANZA reconoce la especial protección que requiere esta información.

Datos Sensibles: Conforme al Artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, se consideran datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación (como datos sobre salud, origen étnico, vida sexual, datos biométricos, etc.).

- Como regla general, FIANZA no recolectará activamente datos sensibles para sus finalidades de cobranza o verificación.
- Cuando actúe como Responsable, si requiere tratar datos sensibles (ej. huella y fotografía de empleados para control de acceso), obtendrá autorización explícita, informando al Titular que no está obligado a autorizar dicho tratamiento y las finalidades específicas.
- Cuando actúe como Encargado y reciba datos sensibles por parte de un cliente, el tratamiento se realizará según las instrucciones precisas del cliente y los mandatos legales.
- Si un Titular revela voluntariamente información sensible durante una interacción (ej. motivo de no pago relacionado con salud), el personal de FIANZA evitará indagar o registrar detalles innecesarios, a menos que sea indispensable para una finalidad legítima definida por el Responsable y autorizada por el Titular. Se orientará al Titular a comunicar dicha información directamente al Responsable (la entidad financiera).

Datos Financieros y Ley 1266 de 2008:

- FIANZA reconoce que la información sobre deudas, historial crediticio y comportamiento de pago es información personal de carácter financiero que requiere manejo cuidadoso.
- FIANZA, como Encargado, usualmente no reporta directamente a las centrales de información financiera (como DataCrédito). Esta función corresponde al Responsable (la entidad financiera). Sin embargo, la calidad y exactitud de la información que FIANZA procesa es crucial, ya que un error podría llevar a un reporte incorrecto por parte del Responsable.
- FIANZA colaborará con los Responsables para facilitar el ejercicio de los derechos que los Titulares tienen bajo la Ley 1266 de 2008 respecto a su información financiera (conocer, actualizar, rectificar, etc.).

9 DERECHOS DE LOS TITULARES

Conforme al Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, y demás normas aplicables, el Titular de datos personales tiene los siguientes derechos:

- **Derecho de Acceso/Consulta:** Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a FIANZA (como Responsable o Encargado) o los Encargados del Tratamiento. Acceder de forma gratuita a sus datos personales objeto de tratamiento.
- **Derecho de Reclamo/Actualización y Rectificación:** Solicitar la corrección, actualización o rectificación de datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Derecho a Prueba de Autorización:** Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos.
- **Derecho a ser Informado:** Ser informado por FIANZA (como Responsable o Encargado), previa solicitud, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales.
- **Derecho a Revocar la Autorización y/o Suprimir el Dato:** 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. Este derecho procede cuando la SIC haya determinado que el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley. La supresión no procederá cuando exista un deber legal o contractual de conservar el dato.
- **Derecho a Presentar Quejas ante la SIC:** Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a lo dispuesto en la normativa de protección de datos. Este derecho solo puede ejercerse una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable o Encargado.
- **Derecho a Abstenerse de Declarar sobre Datos Sensibles:** La respuesta a preguntas sobre datos sensibles es facultativa.

10 PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS DE LOS TITULARES

El Titular de los datos personales o sus causahabientes, representante y/o apoderado podrán ejercer sus derechos presentando una solicitud ante FIANZA.

La atención de peticiones, consultas y reclamos está a cargo del Oficial de Protección de Datos "OPD" de FIANZA, en cabeza de la Oficina de Dirección de Operaciones. Las solicitudes para ejercer los derechos deben dirigirse a:

FIANZA ASESORES FINANCIEROS BPO SAS
Avenida Carrera 15 No. 106-32 Oficina 701, Bogotá, Colombia
Correo Electrónico: info@fianzaltda.com
Teléfono: 601-7565050

La solicitud debe contener, como mínimo, la siguiente información:

- Nombre completo y apellidos del Titular.
- Datos de contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos).
- Medios para recibir respuesta a la solicitud.
- Motivo(s)/hecho(s)³ que dan lugar a la solicitud, con una descripción clara del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de autorización, revocar, suprimir, acceder a la información).
- Número de identificación del Titular.
- Firma del Titular (si aplica).

10.1 Procedimiento para Consultas:

Las consultas sobre los datos personales del Titular serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud. Si no fuere posible atender la consulta dentro de este término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Cuando FIANZA actúe como Encargado, dirigirá la consulta al Responsable del tratamiento de los datos.

10.2 Procedimiento para Reclamos:

Los reclamos sobre actualización, rectificación, supresión o revocación de la autorización serán tramitados bajo el procedimiento establecido en el Artículo 15 de la Ley 1581 de 2012. El término máximo para atender el reclamo es de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Si no fuere posible atender el reclamo dentro de este término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Cuando FIANZA actúe como Encargado, dirigirá el reclamo al Responsable del tratamiento de los datos.

10.3 Procedimiento para Quejas ante la SIC:

El Titular o causahabiente podrá presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo directamente ante FIANZA, conforme a lo dispuesto en la ley.

11 MEDIDAS DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

FIANZA se compromete a implementar y mantener las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias y adecuadas para otorgar seguridad a los registros y proteger los datos personales contra la adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, en cumplimiento del Principio de Seguridad y Confidencialidad.

Estas medidas incluyen, pero no se limitan a:

- **Medidas Técnicas:** Controles de acceso lógico basados en roles y perfiles, mecanismos de autenticación robusta, cifrado de datos sensibles, firewalls, sistemas de detección y prevención de intrusiones, software antivirus y antimalware actualizado, copias de seguridad, y protocolos seguros para la transferencia de archivos.
- **Medidas Humanas:** Programas de capacitación continua y concienciación para todo el personal sobre protección de datos y seguridad de la información, suscripción de acuerdos de confidencialidad, y definición clara de roles y responsabilidades.
- **Medidas Administrativas:** Políticas y procedimientos documentados de seguridad de la información, clasificación de la información, análisis de riesgos de seguridad, planes de respuesta a incidentes de seguridad y brechas de datos, auditorías de seguridad periódicas, y controles de acceso físico a las instalaciones.

El deber de confidencialidad se extiende a todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales, incluso después de finalizada su relación con FIANZA.

Los protocolos de seguridad son objeto de revisión y actualización periódica para adaptarse a la evolución de las amenazas y tecnologías.

12 INCORPORACIÓN DE LA LEY 2300 DE 2023 ("DEJEN DE FREGAR")

FIANZA se compromete a cumplir integralmente con las disposiciones de la Ley 2300 de 2023 en todas sus gestiones de contacto con consumidores para fines de cobranza y, cuando aplique, para el envío de mensajes comerciales.

12.1 Canales de Contacto Autorizados:

Solo se contactará a los consumidores a través de los canales que ellos hayan autorizado expresamente para la gestión de cobranza (teléfono, mensaje de texto - SMS, correo electrónico, aplicaciones web, entre otros) y que fueron informados por

el Responsable a FIANZA, quien debió informar a los consumidores sobre los canales disponibles para que elijan sus preferencias y se abstendrá de utilizar canales no autorizados.

12.2 Horarios y Periodicidad del Contacto:

Las gestiones de cobranza y el envío de mensajes de carácter comercial o publicitario se realizarán estrictamente dentro de los siguientes horarios:

- Lunes a Viernes: de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Sábados: de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

Está prohibido el contacto con el consumidor los domingos y días festivos, salvo que el consumidor manifieste expresamente y por un medio distinto al contrato original su deseo de ser contactado en horarios diferentes.

Una vez establecido un contacto directo con el consumidor para una gestión de cobranza, FIANZA se abstendrá de contactarlo mediante varios canales dentro de una misma semana, ni en más de una ocasión durante el mismo día para la misma gestión.

12.3 Prohibiciones Específicas:

FIANZA se abstendrá de realizar las siguientes prácticas en las gestiones de cobranza:

- Contactar a referencias personales o de otra índole del consumidor. Al avalista, codeudor o deudor solidario se le contactará bajo las mismas condiciones y restricciones que al deudor principal.
- Adelantar gestiones de cobranza mediante visitas al domicilio o lugar de trabajo del consumidor. Esta prohibición tiene excepciones limitadas establecidas en la ley (obligaciones de microcréditos, crédito de fomento, desarrollo agropecuario o rural con autorización expresa, o cuando no se cuente con información actualizada de canales autorizados y no sea posible contactar por otros medios, lo cual deberá documentarse).
- Consultar al consumidor el motivo del incumplimiento de la obligación. Sin embargo, se podrán consultar alternativas de pago acordes con su situación financiera.

12.4 Mensajes Comerciales y Publicitarios:

El envío de mensajes de carácter comercial o publicitario por SMS, aplicaciones web, correos electrónicos y llamadas telefónicas solo podrá realizarse dentro de los horarios permitidos por la Ley 2300 de 2023.

El consumidor deberá dar su autorización explícita para recibir este tipo de mensajes, y FIANZA (o el emisor del mensaje) habilitará un mecanismo ágil para que el

consumidor pueda cancelar en cualquier momento la recepción de estos mensajes, siempre y cuando no exista un deber contractual de permanecer en una base de datos de cobro.

13 TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS

FIANZA podrá realizar transferencia y transmisión de datos personales en el desarrollo de sus actividades, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente.

- **Transmisión de Datos:** Ocurre cuando FIANZA, en su rol de Encargado, recibe datos personales de un cliente (Responsable) para tratarlos por cuenta de este. Todas las transmisiones de datos personales a FIANZA se formalizarán mediante un contrato de transmisión de datos personales que establecerá el alcance del tratamiento, las obligaciones de FIANZA y las medidas de seguridad. Este contrato incluirá una cláusula donde el Responsable garantice haber obtenido las autorizaciones necesarias de los Titulares. Si FIANZA utiliza sub-Encargados, formalizará contratos de transmisión con ellos, imponiéndoles obligaciones equivalentes y permaneciendo responsable ante el cliente principal.
- **Transferencia de Datos:** Ocurre cuando FIANZA, en su rol de Responsable, envía datos personales a un receptor que a su vez es Responsable del Tratamiento. Las transferencias internacionales solo se realizarán a países que proporcionen niveles adecuados de protección de datos, salvo las excepciones legales (ej. consentimiento del Titular, ejecución de contrato en interés del Titular). Si se realizan transmisiones internacionales a Encargados ubicados fuera de Colombia, se asegurará el cumplimiento de los requisitos legales y estándares de protección.

14 PERIODO DE CONSERVACIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos personales serán conservados por FIANZA únicamente durante el tiempo que sea razonable y necesario para cumplir con las finalidades para las cuales fueron recolectados, y para cumplir con obligaciones legales o contractuales.

Una vez cumplida la(s) finalidad(es) del tratamiento, y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar la información, los datos serán suprimidos de forma segura.

Los periodos de conservación específicos dependerán del tipo de dato y la finalidad del tratamiento, y se definirán o se acatarán según las instrucciones del Responsable (cuando FIANZA actúe como Encargado). Algunos ejemplos incluyen:

- **Datos para Gestión de Cobranza:** Se conservarán mientras la obligación esté activa y bajo gestión, y posteriormente por el tiempo necesario para cumplir con obligaciones legales o contractuales con el Responsable (ej. auditoría, reporte), tras lo cual se suprimirán.
- **Datos para Verificación de Identidad:** Se conservarán durante el proceso de verificación y por el tiempo adicional requerido por el Responsable para sus fines

- legales o de auditoría, asegurando la supresión segura al expirar el plazo.
- Datos de Empleados: Durante la relación laboral y por el tiempo exigido por normas laborales, de seguridad social y tributarias.
- Datos de Proveedores: Durante la relación contractual y el tiempo necesario para fines contables y fiscales.
- Datos de Videovigilancia: Por un periodo corto y razonable (ej. 30 días), a menos que se requieran para una investigación.

FIANZA cuenta con procedimientos internos para la supresión segura de datos al expirar los periodos de conservación o ante una solicitud válida del Titular (cuando proceda).

15 DESIGNACIÓN Y FUNCIONES DEL OFICIAL O ÁREA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

FIANZA ha designado un Oficial de Protección de Datos Personales (o un área/comité con esta función) para velar por la implementación efectiva y el cumplimiento de la normativa y la presente Política.

Los datos de contacto de esta figura o área son:

Dirección de Operaciones

Correo Electrónico: info@fianzalda.com

Teléfono: 7565050

Dirección Física: Avenida Carrera 15 No. 106-32 Oficina 701, Bogotá, Colombia

Las funciones principales de esta figura o área incluyen:

- Supervisar el cumplimiento de la política y la normativa de protección de datos.
- Atender y tramitar las solicitudes de los Titulares para el ejercicio de sus derechos.
- Asesorar internamente sobre implicaciones de protección de datos y privacidad desde el diseño.
- Coordinar programas de capacitación y sensibilización.
- Servir de enlace con la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Participar en la gestión de incidentes de seguridad de datos personales.
- Mantener actualizada la política y los procedimientos internos.
- Coordinar la inscripción y actualización del RNBD (cuando FIANZA es Responsable y está obligado).
- Promover y/o participar en la realización de evaluaciones de impacto sobre la privacidad.

16 VIGENCIA DE LA POLÍTICA

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales rige a partir de la fecha de su emisión y tendrá la vigencia que se determine en su encabezado. Cualquier cambio sustancial en la misma será comunicado a los Titulares a través de los canales habituales de comunicación de FIANZA.

Fecha de Emisión: febrero de 2025
Versión: Versión: Dos (2)
Fecha de Vigencia: febrero de 2027