



# **Política de Tratamiento de la Información Personal.**

**Finantex S.A.S.  
Mayo 2016**





## **Restricciones legales y usos del presente documento**

El presente documento representa la política de tratamiento de la información de Finantex S.A.S. la cual es exigida por el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013.

De ahí que el contenido de este documento que Finantex S.A.S. pone a disposición de lectura de la comunidad corresponde a las obligaciones exigidas por el Estado Colombiano en materia de protección de datos personales.

En consecuencia y conforme al alcance comprometido, se resalta que los contenidos del presente documento, las herramientas que explican su desarrollo y demás elementos que lo componen, solo se encuentran autorizados para ser leídos. Por tanto no se autoriza copiarlos, reproducirlos total o parcialmente, venderlos, o utilizarlos con fines que no sean los correspondientes a la lectura y difusión de los mismos.

El incumplimiento de lo aquí dispuesto, configuraría una acción violatoria de la propiedad intelectual, del Know How y los derechos de autor, todos en cabeza de **Finantex S.A.S.**

### **¿Por qué Finantex S.A.S. se preocupa por los datos personales?**

El artículo 15 de la constitución política de Colombia reguló el derecho fundamental a la intimidad, buen nombre y habeas data que tienen todas las personas naturales. En el año 2012, se expidió la Ley 1581, que fue reglamentada por los decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014. Estas normas integran el sistema jurídico de protección de datos personales, e imponen diversas obligaciones a empresas que como Finantex S.A.S., realizan tratamiento de datos personales.

La presente política de privacidad y de protección de datos personales proporciona a clientes internos y externos, el marco para el procesamiento, recolección,



almacenamiento, utilización, circulación, supresión, actualización, transmisión y/o transferencia y en general el tratamiento de los datos personales recolectados en desarrollo del objeto social empresarial, de solicitantes de crédito, beneficiarios de crédito, proveedores e incluso, de los mismos funcionarios de la Entidad Tratante.

Por esta razón, Finantex S.A.S. comparte sus políticas de tratamiento de la información personal. A continuación se señalan los datos de contacto e identificación:

**Razón social:** Finantex S.A.S.

**NIT:** 900.124.556-0

**Teléfono:** 6304444

**Domicilio:** Calle 37 No. 13 - 45 Local 101B CC Metrocentro

**Correo de contacto:** [Finantex@finantex.com.co](mailto:Finantex@finantex.com.co)

## **Principios que rigen el tratamiento de los datos personales en Finantex S.A.S.**

Como compromiso de Finantex S.A.S. con el trato responsable y seguro de la información de los clientes, proveedores y trabajadores, las actuaciones y decisiones adoptadas para alcanzar los objetivos comunes se dirigen bajo los siguientes principios:

1. **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El tratamiento de la información es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que la desarrollen.
2. **Principio de finalidad:** El tratamiento de la información de Finantex S.A.S. obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual es informada al Titular;
3. **Principio de libertad:** El tratamiento se ejerce de acuerdo con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular de los datos. Los datos personales de los clientes, trabajadores, proveedores y visitantes no son obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

4. **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento por parte de Finantex S.A.S. es veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. En este aspecto el titular juega un papel clave: se entiende que la información es veraz, si el mismo la suministra atendiendo al **principio de buena fe**.
5. **Principio de transparencia:** En el tratamiento se garantiza el derecho del titular a obtener de **Finantex S.A.S.**, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
6. **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento que realiza Finantex S.A.S. se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el tratamiento se realiza por personas autorizadas por el titular.

Los datos personales, salvo la información pública, no está disponible en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley 1581 de 2012.

7. **Principio de seguridad:** La información que trata Finantex S.A.S. o sus encargados del tratamiento a que se refiere la presente Política de Tratamiento de la Información, se manejará con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
8. **Principio de confidencialidad:** Todo el talento humano de Finantex S.A.S. que interviene en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos está obligado a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación



de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente Política de Tratamiento de Información o en la ley 1581 de 2012.

## Definiciones

Finantex S.A.S. ha desarrollado los siguientes conceptos para facilitar la interpretación de la presente política. Nuestra intención es que todos los titulares comprendan las directrices que rigen el tratamiento de datos en la organización:

- a) **Beneficiarios de créditos:** Personas naturales o jurídicas que habiendo superado el estudio financiero realizado por Finantex S.A.S. acceden a un crédito bajo condiciones previamente definidas. Para los efectos de la presente política, los derechos y obligaciones del beneficiario de crédito se extienden al **codeudor** en cuanto al tratamiento de su información personal.
- b) **Apoderado o autorizado:** Persona autorizada por el titular del dato para que efectúe cualquier tipo de trámite o solicitud ante **Finantex S.A.S.** a cuenta de quien autoriza.
- c) **Autorización:** Consentimiento previo, inequívoco e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.
- d) **Base de Datos:** Todo conjunto organizado de datos de carácter personal, que permita el acceso a los datos con arreglo a criterios determinados, cualquiera que fuera la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.

- e) **Causahabientes:** Para que una persona sea causahabiente de otra se necesita que ésta le cause directamente un vínculo jurídico. Se entiende como causahabiente quien hereda al fallecido.
- f) **Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para acceder a la información que repose en cualquier base de datos, bien sea que esté contenida en un registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.
- g) **Cónyuge del beneficiario de crédito:** Esposo(a) del Beneficiario de crédito, que servirá como primer contacto en caso de que el beneficiario de crédito no pueda ser localizado para cualquier trámite relacionado con el servicio de crédito.
- h) **Dato personal:** Cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas naturales determinadas o determinables.
- i) **Dato privado:** Están relacionados con el ámbito privado de las personas: Libros de los comerciantes, datos contenidos en documentos privados, gustos o datos de contacto personales.
- j) **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.
- k) **Dato semiprivado:** Su acceso está sujeto a algún grado de restricción, interesan a cierto sector o grupo de personas: datos financieros o crediticios, académicos, laborales, etc.

- l) **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles 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.
  
- m) **Encargado del tratamiento:** La persona física o jurídica, pública o privada, u órgano administrativo que, solo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta de **Finantex S.A.S.** como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio. **Finantex S.A.S.** también podrá ser encargado del tratamiento de sujetos que actuando en calidad de responsable de los datos personales, les faculte su tratamiento.
  
- n) **Operador de información:** Coloquialmente conocidos como centrales de información crediticia o *centrales de riesgo*, son entidades que recolectan, procesan, almacenan y administran bases de datos financieras, crediticias, comerciales y de servicios acerca de cómo las personas naturales o jurídicas se encuentran cumpliendo sus obligaciones financieras. Su operación está regulada por la Ley 1266 de 2008.
  
- o) **Persona identificable:** Toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, mediante cualquier información referida a su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social. Una persona física no se considerará identificable si dicha identificación requiere plazos o actividades desproporcionados.



- p) **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar, o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley.
- q) **Referencia:** Es aquella persona que el beneficiario de crédito, incorpora a la solicitud de estudio para ser contactado con el objeto de **verificar** información comercial, laboral o personal.
- r) **Responsable de la gestión de la información:** Persona o personas a las que **Finantex S.A.S.** internamente les ha asignado formalmente la función de coordinar y controlar las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares efectúen.
- s) **Titular del dato:** Persona física titular de los datos sobre los cuales **Finantex S.A.S.** realiza cualquier tipo de tratamiento.
- t) **Transferencia:** Envío de datos personales que realiza el responsable o el encargado desde Colombia a un responsable que se encuentra dentro (transferencia nacional) o fuera del país (transferencia internacional).
- u) **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- v) **Tratamiento de datos:** cualquier operación o procedimiento técnico, sea o no automatizado, que permita la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión.





## ¿Sobre quiénes tratamos información?

Finantex S.A.S. realiza tratamiento de datos personales de categorías: **públicos – semiprivados y privados**, con excepción de algunos datos **sensibles** sobre los siguientes titulares:

- a. Aspirantes a trabajadores
- b. Trabajadores
- c. Beneficiarios de trabajadores
- d. Solicitante de crédito
- e. Conyugue de Solicitante de Crédito
- f. Beneficiarios de crédito.
- g. Codeudor del beneficiario de crédito
- h. Conyugue del Beneficiarios de crédito.
- i. Peticionarios
- j. Proveedores
- k. Ex trabajadores
- l. Practicantes
- m. Aprendices SENA.
- n. Referencias del beneficiario de crédito.
- o. Accionistas

## ¿Para qué utilizamos los datos personales?

Los datos personales tratados sobre los distintos titulares son usados para:

1. Realizar el estudio financiero y comercial de los solicitantes de crédito y sus codeudores.
2. Consultar y verificar que la información suministrada por los solicitantes de crédito y sus codeudores, corresponda a criterios de veracidad y calidad.
3. Realizar el desembolso del monto de crédito al beneficiario de crédito.
4. Reportar ante los operadores de información de que trata la Ley 1266 de 2008 el estado del cumplimiento (positivo o negativo) de las obligaciones económicas derivadas del servicio de crédito sobre los beneficiarios de crédito y sus codeudores.
5. Iniciar por cuenta propia o de un tercero las acciones jurídicas necesarias para el cobro de las obligaciones dejados de pagar oportunamente por los beneficiarios de crédito o sus codeudores.

6. Contactar a los familiares o referencias de los eventuales beneficiarios de crédito y sus codeudores, para **confirmar** los datos relacionados en las diferentes solicitudes.
7. Contactar vía móvil (teléfono o mensaje de texto), beneficiarios de crédito y sus codeudores, en caso de que alguno de estos incurran en mora con las obligaciones contraídas por estos a favor de Finantex S.A.S.
8. Contactar a las referencias de los beneficiarios de crédito y sus codeudores en los eventos en que no haya sido posible contactarlos directamente.
9. Dar respuesta a los requerimientos judiciales y administrativos debidamente fundamentados de cualquier titular del cual se tenga información.
10. Contactar con los beneficiarios de crédito y codeudores con el fin de realizar campañas comerciales donde se ofrecen vía telefónica, email y mensaje de texto servicios de valor agregado ofrecidos por Finantex S.A.S.
11. Iniciar el proceso de selección de personal junto con los procedimientos señalados para el efecto: entrevista, aplicación de pruebas de ingreso, entre otros.
12. Efectuar contratación del talento humano que supere satisfactoriamente el proceso de selección.
13. Realizar evaluaciones periódicas del desempeño del talento humano.
14. Efectuar la liquidación y el retiro del trabajador.
15. Almacenar y reportar la información tributaria a las entidades competentes.
16. Ejecutar las relaciones comerciales con los proveedores que presten algún tipo de servicio a la organización.

## **Indicaciones importantes frente al diligenciamiento de información personal**

Finantex S.A.S. comunica a sus titulares de datos personales recordar de manera importante al momento de diligenciar los distintos formularios de recolección de información (Registro nacional de clientes Persona natural o Persona jurídica, realizarlo de manera **legible y bajo criterios de veracidad**, de acuerdo a lo señalado en el literal g), del artículo 4 de la ley 1581 de 2012:

**“d) Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;”



Por lo que, en los eventos en que la información no sea clara por errores en el diligenciamiento, o utilización de medios tecnológicos que no permitan su visualización, Finantex S.A.S. tendrá que solicitar nuevamente el diligenciamiento de la información de forma legible. Esto, con el único fin de asegurar un tratamiento de datos veraces y en respeto de las garantías del titular.

## **Actualización de datos personales**

Para Finantex S.A.S. es muy importante que los beneficiarios de crédito y sus deudores solidarios, actualicen anualmente sus datos personales de contacto, con el ánimo de mantener comunicaciones efectivas y oportunas. En los eventos en que no sea posible contactarlos porque los datos entregados no corresponden, Finantex S.A.S. acudirá a las referencias para lograr efectiva comunicación.

La autorización que el titular otorgue para la recolección de datos, se entenderá incluida para la actualización de los mismos, siempre y cuando se refiera a la misma naturaleza de información y para ser tratada bajo las mismas finalidades previamente informadas.

## **Las condiciones especiales de la información financiera, crediticia, y comercial**

Finantex S.A.S. trata información financiera, crediticia, y comercial, es decir, aquella referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias. Esta relación, supone que Finantex S.A.S. solicite autorización a los titulares de la información para realizar la consulta y reporte de su información financiera, actuando en calidad de **Fuente de Información** de acuerdo a lo establecido en la Ley 1266 de 2008, que regula de manera especial el Habeas Data financiero.



En su calidad de Fuente de Información, Finantex S.A.S. realiza reportes a los operadores de información<sup>1</sup>. Los reportes pueden ser:

- 1. Reporte negativo cuando el beneficiario de crédito y sus codeudores efectivamente se encuentran en mora en sus cuotas u obligaciones.**
- 2. Reporte positivo cuando el beneficiario de crédito y sus codeudores están al día en sus obligaciones, es decir han realizado pagos dentro de las fechas establecidas.**

Frente al reporte negativo, es importante señalar que de acuerdo al artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, Finantex S.A.S. está obligado a notificar con veinte (20) días de antelación al beneficiario de crédito y sus codeudores sobre el reporte que se pretende realizar.

### **Del tiempo de permanencia de la información**

Los operadores de información *-centrales de riesgo-* están legalmente facultados para conservar en sus archivos toda la información histórica de una persona, esto es, tanto los datos positivos como los negativos. El artículo 13 de la Ley 1266 de 2008 dispone que la información de carácter positivo permanecerá indefinidamente en los bancos de datos de los operadores de información, atendiendo a que la misma enaltece el comportamiento financiero del titular.

Los datos negativos, esto es, los que hagan referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera y en general aquellos referidos a una situación de incumplimiento de obligaciones tienen un monto máximo de permanencia de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas.

Sin embargo en el caso de que la mora haya sido inferior a dos (2) años el tiempo de permanencia de este reporte negativo no podrá exceder el doble de la mora, tal como lo dispuso la Corte Constitucional en la Sentencia C-1011 DE 2008.

Esto significa que si el atraso en el pago del beneficiario de crédito, sus deudores solidarios es de seis (6) meses, el dato negativo permanecerá por un (1) año, si es de un año (1) permanecerá por dos (2) años, siempre y cuando, como se anotó el tiempo de mora no haya sido mayor a dos años. En cualquier caso Finantex S.A.S., se

---

<sup>1</sup>Definidos en el segundo capítulo de esta política.



encuentra actualizando **mensualmente** la información suministrada al operador de información.

Si el titular encuentra inconformidades con su información, podrá acudir tanto a la fuente como al operador para solicitar aclaración. Los trámites que se surtan al operador de información son ajenos a Finantex S.A.S.

## **Los titulares de datos personales cuya información trata Finantex S.A.S. tienen derecho a:**

- a. Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a los datos a que no tienen lugar.
- b. Obtener copia de la autorización otorgada por estos en calidad de titulares de los datos.
- c. Conocer el uso que **Finantex S.A.S.** ha dado a los datos personales del titular.
- d. Consultar sus datos personales y hacer reclamos para salvaguardar su derecho a la protección de sus datos personales siguiendo las pautas establecidas en la ley y en los términos de la presente política (especialmente el siguiente capítulo).
- e. Solicitar la supresión de los datos personales cuando en el marco de un proceso judicial o administrativo se haya declarado que el tratamiento de la información se realizó sin respeto a la constitución o a la ley.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio que le permita conocerla, incluyendo los electrónicos.

En lo particular al último literal, debe atenderse a lo establecido en el artículo 21 del decreto 1377 de 2013, el cual determina:

*“El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones*



*sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.*

*Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, el responsable solo podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, el responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando esta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.”*

## **Derechos que no puede ejercer el titular de datos personales.**

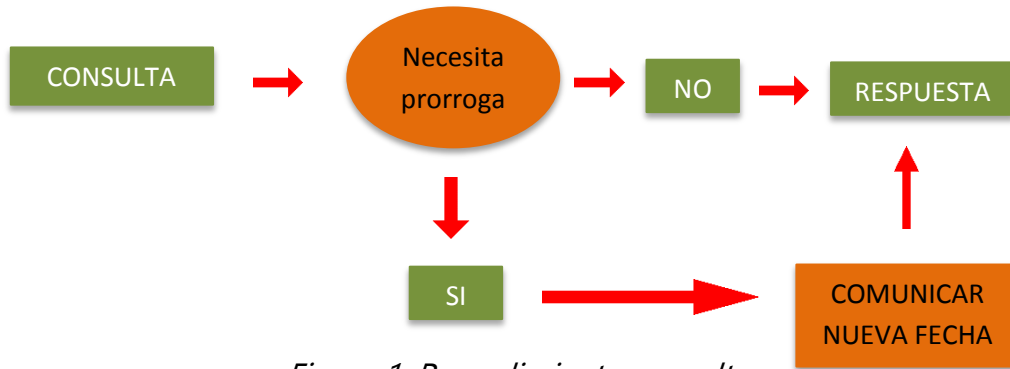
En ningún caso el titular de los datos podrá revocar la autorización y solicitar la supresión de los datos, cuando exista un deber legal o contractual que le imponga la obligación de permanecer en la base de datos, como el caso de los *trabajadores, beneficiarios de crédito, codeudores, y demás involucrados en la prestación de los servicios.*

Frente los titulares inactivos, debe advertirse que las normas del sistema general de seguridad social y el estatuto tributario exigen la conservación de la información histórica y contable por plazos estrictamente legales por lo que la misma será almacenada en estos términos.

## **¡El procedimiento es sencillo!**

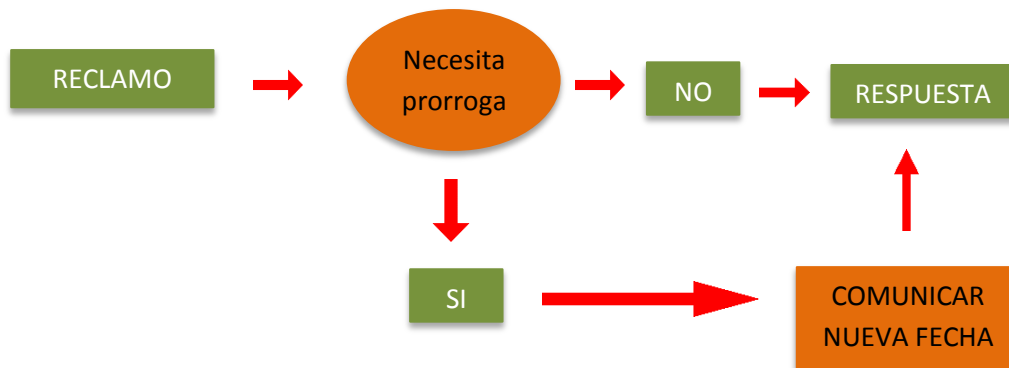
La ley ha definido dos formas de ejercitar los derechos; la primera de ellas **consultas** y la segunda **reclamos**.

**Las consultas** serán atendidas en un término máximo de **diez (10) días hábiles** contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos, señalando la nueva fecha en que será resuelta su consulta, la cual **no será superior a los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.**



*Figura 1. Procedimiento consulta*

**Los reclamos** serán atendidos en un término máximo de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo del mismo. **Finantex S.A.S.** podrá prorrogar el término de respuesta en casos especiales dando aviso al interesado. Este nuevo plazo no superará **los ocho (8) días hábiles**.



*Figura 2. Procedimiento reclamo*

## **Para el ejercicio del derecho al habeas data los titulares cuentan con canales de comunicación definidos**

**Finantex S.A.S.** tiene como prioridad atender los requerimientos de los titulares de la información. En este sentido, cuenta con los siguientes canales de atención:

1. En la sede principal que se ubica en la dirección Calle 37 No. 13 - 45 Local 101B CC Metrocentro Bucaramanga - Santander, mediante recepción física de los documentos que contengan la consulta o reclamo.
2. Al siguiente correo electrónico: [finantex@finantex.com.co](mailto:finantex@finantex.com.co) con el asunto "Protección de Datos personales- Habeas data".

Para facilitar el trabajo de trámite a las consultas y reclamos, Finantex S.A.S. aclara a los titulares que sólo enviará datos personales a las siguientes personas:

1. Al titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales, siempre y cuando acrediten esta calidad tal como se mencionó en el acápite de definiciones del presente documento.
2. A las personas autorizadas por el titular del dato.
3. A las personas autorizadas por orden judicial o legal.

En este último supuesto, se debe atender a lo dicho por la corte constitucional en la sentencia C-748 de 2011<sup>2</sup>, por lo que se procederá de la siguiente manera:

---

<sup>2</sup>En relación, con las autoridades públicas o administrativas, señaló la Corporación que tal facultad "no puede convertirse en un escenario proclive al abuso del poder informático, esta vez en cabeza de los funcionarios del Estado. Así, el hecho que el legislador estatutario haya determinado que el dato personal puede ser requerido por toda entidad pública, bajo el condicionamiento que la petición se sustente en la conexidad directa con alguna de sus funciones, deacompañarse con la garantía irrestricta del derecho al hábeas data del titular de la información. En efecto, amén de la infinidad de posibilidades en que bajo este expediente puede accederse al dato personal, la aplicación del precepto bajo análisis debe subordinarse a que la entidad administrativa receptora cumpla con las obligaciones de protección y garantía que se derivan del citado derecho fundamental, en especial la vigencia de los principios de finalidad, utilidad y circulación restringida.





- La entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.
- En segundo lugar, con la entrega de la información se le comunicará a la entidad pública o administrativa que en ella recae el deber de cumplir con las obligaciones y exigencias que le impone la ley 1581 de 2012, como responsable del tratamiento de datos, o encargado en ciertos casos. La entidad administrativa receptora debe cumplir todos los mandatos legales que frente al tema existan para la fecha de la recepción de la información, en especial los principios de – finalidad – uso legítimo – circulación restringida – confidencialidad y –seguridad.

## **Los términos corren a partir del conocimiento de su petición**

Los titulares de los datos podrán conocer, actualizar y rectificar la información personal que repose en las bases de datos de **Finantex S.A.S.**

Las vías para ejercer los derechos de los titulares, están establecidas en el capítulo anterior, sin embargo se advierte que los términos para su respuesta empezarán a contar a partir de que **Finantex S.A.S.** tenga conocimiento efectivo de la solicitud del titular, imponiéndole al mismo la carga de realizar su petición por los canales establecidos.

### **¿Qué debe contener la consulta o reclamo?**

Sin importar el conducto que el titular elija para presentar su solicitud, esta debe estar dirigida a **Finantex S.A.S.** y contar como mínimo con los siguientes ítems:

- Contener la identificación del Titular (nombre y documento de identificación).
- Contener la descripción de los hechos generadores de la consulta o reclamo.
- El objeto de la petición.



- Especificar la dirección de notificación del Titular, tanto física como electrónica<sup>3</sup> (e-mail).
- Anexar los documentos que se quieren hacer valer. (Especialmente para reclamos)

En el evento en que la consulta o reclamo sea presentado presencialmente el titular deberá plasmar su solicitud o reclamo por escrito sin ninguna formalidad más que los requisitos exigidos en el punto anterior.

## **Desacuerdo con la respuesta**

Si el titular considera que la respuesta no satisface sus necesidades, cuenta con un término de **quince (15) días hábiles** a partir de la recepción de la misma para **solicitar que se reevalúe en los casos en que esta haya sido desfavorable a sus intereses.**

## **El acceso a datos personales por terceros autorizados distintos del titular**

Cuando el titular desee autorizar a un tercero, para que por su cuenta consulte, actualice o rectifique su información deberá entregar a **Finantex S.A.S.** de manera **física o por medio de correo electrónico** la debida autorización. Este requisito tiene el único fin de proteger el acceso de la información a terceros no autorizados.

Esta autorización, deberá contener como mínimo lo siguiente:

- a. Identificación del titular que autoriza.
- b. Copia de la cedula de ciudadanía del titular.
- c. Nombre y datos de identificación de la persona autorizada.
- d. Tiempo por el cual puede consultar, actualizar o rectificar la información (solo una vez, por un año, por la duración de la relación jurídica, o hasta nueva orden, etc.).
- e. Carácter voluntario y libre de la autorización.

---

<sup>3</sup> Si el titular no cuenta con dirección electrónica se le enviará la respuesta en medio física.



## **Finantex S.A.S. cuenta con un líder en el proceso de protección de datos personales**

En Finantex S.A.S. el líder del Proceso de la Gestión de Protección de Datos Personales es la Administración Financiera quien tendrá la responsabilidad de asegurar que la protección de los datos personales que trata Finantex S.A.S. se realice de conformidad a las exigencias de ley y de la Política de Tratamiento de la Información.

## **Finantex S.A.S. trata datos personales de los trabajadores**

**Finantex S.A.S.** recolecta, almacena, usa, circula y suprime datos de carácter personal de sus trabajadores y aspirantes a cargos en el desarrollo de los procesos de selección y contratación, los cuales permiten la vinculación del talento humano de la organización, para lo cual establece que las únicas finalidades que motivan la solicitud de información en cualquiera de sus etapas es la de ejecutar las actividades propias de la vinculación laboral, capacitación, desarrollo del contrato y el bienestar del personal.

## **Información a tener en cuenta por los aspirantes a cargos**

El aspirante que entregue su hoja de vida da por entendido que informó a sus referencias personales, laborales y familiares sobre la posibilidad de que sean consultados sobre la información que allí reposa. Esta situación en concordancia con el principio de buena fe por parte del postulante.

Si el titular no quedó seleccionado al cargo postulado, puede solicitar la supresión de su información por los canales arriba descritos.



## **Vigencia de la política**

La vigencia de la presente política inicia a partir del mes de Mayo de 2016.

## **Vigencia de la base de datos**

Las bases de datos que almacenen información de titulares que posean relaciones contractuales o deban permanecer por virtud de ley se mantendrán vigentes hasta que finalice la necesidad del tratamiento. Lo anterior sin perjuicio del ejercicio de los derechos de supresión que le asisten al Titular, con las salvedades que el capítulo anterior indica.

## **Cambios a la política**

Finantex S.A.S. podrá modificar esta Política eventualmente. Si el cambio realizado es significativo en el modo de tratar la información, el mismo será comunicado al titular mediante los medios de comunicación idóneos, tales como: correo electrónico, o en las sedes físicas. Esta comunicación será enviada con diez (10) días de anticipación a efectuar la modificación.