

# Política de Tratamiento de Datos Personales – **APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS S.A.** **APOYAR S. A.**

APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS S.A. “APOYAR S. A.”, es una sociedad constituida en Colombia y domiciliada en la ciudad de Bogotá, Avenida Carrera 45 No. 118-30, Oficina 701, Teléfono 6575900, identificada con el NIT No. 830.009.635-9 y correo electrónico: [gerencia.financiera@apoyosfinancieros.com](mailto:gerencia.financiera@apoyosfinancieros.com). La protección de datos y el adecuado, pertinente y confidencial manejo de la información personal, nos ha permitido brindar una mejor atención al titular de la misma. De conformidad con el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, nos permitimos informarle que con anterioridad a la expedición del citado decreto, con base en la autorización contenida en la solicitud de crédito, hemos recolectado algunos de sus datos personales inherentes a dicha solicitud, los cuales serán almacenados y tratados conforme a la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

Por medio de la presente, APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS S. A. se permite establecer los principios y parámetros mediante los cuales tratará los datos personales de terceros que sean sujetos a su tratamiento cuando actúe como Responsable o Encargado de la información:

**1. Objeto.** Por medio de la presente política de tratamiento de datos APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS S.A. (En adelante “APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS”) pretende establecer las reglas aplicables al tratamiento de datos personales recolectados, tratados y almacenados por APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS en desarrollo de su objeto social, en las calidades de responsable y/o encargado del tratamiento.

Todo lo anterior tiene como fundamento la ley estatutaria 1581 de 2012, reglamentada por el Decreto Nacional 1377 de 2013, la ley 1266 y sus fundamentos constitucionales respecto a la protección de la intimidad y datos de las personas y el derecho al habeas data.

**2. Ámbito de aplicación.** La presente política se aplicará al tratamiento de datos personales efectuado en territorio colombiano, o cuando le sea aplicable la norma al responsable y/o encargado ubicado fuera del territorio colombiano, en virtud de tratados internacionales, relaciones contractuales, entre otros.

Las disposiciones contenidas en esta política se aplicarán a cualquier base de datos personales que se encuentren en custodia de APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS, bien sea en calidad de responsable y/o encargado del tratamiento.

**3. Definiciones.** De conformidad con la ley 1581 de 2012, para los efectos de la presente política, se entiende por:

- a) **Autorizaciones:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para tratar sus datos personales.
- b) **Base de datos personales:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento. Puede ser automatizada o física de acuerdo a su forma de tratamiento o almacenamiento.
- c) **Dato Personal:** Es cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales, identificándolas.
- d) **Dato personal sensible:** Aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación. Razón por la cual gozan de una protección especial, en específico se refieren a la salud, sexo, filiación política, raza u origen étnico, huellas biométricas, pertenencia a sindicatos, entre otros.
- e) **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada que por sí misma o en asocio con otra realice el tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del tratamiento.
- f) **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y su tratamiento.
- g) **Titular del dato personal:** Es la persona natural cuyos datos sean objeto de tratamiento.
- h) **Tratamiento de datos:** Cualquier operación o conjunto de operaciones que se realizan sobre datos personales tales como recolección, almacenamiento, uso, supresión, etc.
- i) **Área encargada:** Persona o grupo de personas que tienen bajo su custodia y responsabilidad al interior de la empresa las bases de datos personales.
- j) **Habeas data:** Derecho fundamental de toda persona para conocer, actualizar, rectificar y/o cancelar en cualquier momento la información de su propiedad, que manejen terceros.
- k) **Cesión de datos:** Tratamiento de datos que supone su revelación a una persona diferente al titular del dato o distinta de quien estaba habilitado como cesionario.

**4. Principios rectores aplicables al tratamiento de datos personales.** El tratamiento, manejo y protección de datos personales que adelante APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS como responsable y/o encargado de la información estará sometido a los siguientes principios, los cuales serán aplicados e interpretados de forma armónica, sistemática e integral en todas las actividades:

- a) **Legalidad:** El tratamiento de datos personales que se adelanta de conformidad con la presente política es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en las normas que desarrollan la materia.
- b) **Finalidad:** El tratamiento de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima, acorde con la constitución y la ley, la cual debe ser informada de manera precisa, previa y concreta al titular.
- c) **Libertad:** El tratamiento solo podrá ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos

o divulgados sin previa autorización o ausencia de mandato legal que releve el consentimiento.

- d) **Principio de veracidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- e) **Transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- f) **Acceso y circulación restringida:** Los datos personales que recolecte o trate APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS, serán usados solo en el ámbito de la finalidad y autorización concedida por el titular del dato personal, por tanto, no podrán ser accedidos, transferidos, cedidos, ni comunicados a terceros.  
Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados.
- g) **Seguridad:** APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS, en su calidad de responsable o encargado del tratamiento de datos personales según sea el caso, adoptará las medidas de seguridad físicas, técnicas, y administrativas, que encuentre necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, fuga, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h) **Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan carácter de públicos tienen la obligación de garantizar la reserva de la información, la cual se hace extensiva hasta finalizada la relación contractual.
- i) **Temporalidad:** Agotada la finalidad para la cual fue recolectada la información, APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS deberá cesar su uso, salvo aquella información que deba ser conservada en cumplimiento de las disposiciones legales.
- j) **Protección especial de datos sensibles:** APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS no recolectará ni tratará datos personales de carácter sensible salvo autorización expresa del titular y en aquellos casos de ley en los cuales no se requiera del consentimiento. La información sensible que se pueda llegar a recolectar tendrá un nivel especial de protección.

**5. Tratamiento y finalidades.** El tratamiento que realizará APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS S.A. actuando como responsable y/o encargado del tratamiento de bases de datos será el de recolectar, almacenar, procesar, usar, transmitir los datos personales, atendiendo de forma estricta los lineamientos establecidos por la ley 1581 de 2012, y el decreto 1377 de 2013, con las siguientes finalidades según sea el caso:

- a) Atención de solicitudes de crédito conforme las necesidades del cliente.
- b) Generación y envío de correspondencia.
- c) Realización de actividades o gestiones de cobranza de obligaciones en mora.

- d) Registrar información de datos personales en las bases de datos de conformidad con las diferentes obligaciones legales, y relaciones contractuales celebradas por APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS en desarrollo de su objeto social.
- e) Manejo de datos de empleados, contratistas, y de quienes se postulen para vacantes laborales en tres momentos, antes, durante y después de la relación laboral.
- f) Manejo de datos de proveedores, estos datos solo se recolectarán en caso que sean necesarios y pertinentes tanto para selección de proveedores como para pago, apertura de créditos y contacto para los preexistentes.
- g) Manejo de información de clientes, esto en caso de contacto, cobro de facturas y otra información contable, así como promoción de nuevos servicios de la compañía. Así como también para adelantar el cumplimiento de los contratos celebrados con estos para el tratamiento de los datos personales recogidos y que son entregados a APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS como encargados del tratamiento de dicha información
- h) Manejo y entrega de información a terceros encargados del tratamiento de la información vinculados contractualmente con la empresa para la consecución de su objeto social, como centrales de riesgo, aseguradoras, **vitrinas de compra y/o venta de vehículos nuevos y/o usados**, entre otros.
- i) Manejo de información contable y laboral para el cumplimiento requerimientos contractuales y legales.
- j) Las demás que APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS S.A. considere pertinentes para el correcto y normal desarrollo de su objeto social, siempre y cuando sean previamente informadas al titular de la información.

**7. Derechos de los titulares de la información.** Los titulares de la información contenida en las bases de datos que trate APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS sea como responsable, o como encargado del tratamiento tienen los derechos que a continuación se relacionan de conformidad con lo dispuesto por la Constitución Política de Colombia y la ley.

El ejercicio de dichos derechos solo podrá adelantarse de forma exclusiva por el titular del dato o por las personas que este autorice de conformidad con lo establecido por la ley.

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente política y las leyes que regulan la materia.

- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## **8. Deberes de APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS respecto de las bases de datos con información personal de terceros cuando actúe como responsable y encargado.**

**8.1 Deberes como Responsable del tratamiento.** Cuando APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS asuma la calidad de responsable del tratamiento de datos personales adelantará tal gestión en cumplimiento de los siguientes deberes, sin perjuicio claro está de las demás disposiciones previstas en la ley.

- a) Garantizar al titular de la información en cualquier momento y de forma gratuita el pleno y efectivo ejercicio de los derechos que tiene a conocer, actualizar, modificar y rectificar sus datos.
- b) Solicitar, y conservar en los casos que sea necesario copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- c) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su uso, acceso, adulteración, consulta no autorizada o fraudulenta, adulteración o pérdida.
- d) Actualizar la información y en caso de efectuar cambios sustanciales en el tratamiento de las bases de datos, informarlo tanto a los titulares como al encargado en caso de existir.
- e) Rectificar la información cuando sea incorrecta y en caso de existir un encargado del manejo de la misma, informárselo.
- f) En caso de existir un encargado del tratamiento de la información, suministrarle únicamente datos cuyo tratamiento este previamente autorizado por el titular.
- g) Tramitar las consultas y reclamos formulados por titulares de la información dentro de los términos señalados la ley y replicados en esta política de tratamiento.
- h) Socializar con las áreas encargadas al interior de la empresa los procedimientos y políticas para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley que regula la materia.
- i) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- j) Informar a la autoridad de protección de datos personales cuando se presenten violaciones a los estándares de seguridad de la información y por ende existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- k) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

**8.2 Deberes como Encargado del tratamiento.** Cuando APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS asuma la calidad de encargado del tratamiento de datos

personales bajo su custodia, deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio claro está de las demás disposiciones previstas en la ley.

- a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley.
- d) Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento de acuerdo a los términos que se hayan pactado en los contratos con estos.
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en esta política y la ley que rige la materia.
- f) Socializar con las áreas encargadas al interior de la empresa los procedimientos y políticas para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley que regula la materia.
- g) Abstenerse de circular información que este siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- h) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que puedan tener acceso a ella.
- i) Informar a la autoridad de protección de datos personales cuando se presenten violaciones a los estándares de seguridad de la información y por ende existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- j) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

**9. Procedimiento para la atención de solicitudes y reclamos por parte de los titulares de la información.** En desarrollo del derecho fundamental de los titulares al Habeas Data respecto de los derechos de acceso, consulta, actualización, rectificación, o cancelación se seguirá el siguiente procedimiento:

- a) Los derechos sobre los datos personales solo podrán ser ejercidos directamente por el titular, o por un tercero habilitado legalmente de acuerdo a lo establecido por la ley 1581 de 2012. Esta condición se acreditará mediante copia del documento de identidad, y en caso de ser autorizado, el poder debidamente otorgado.
- b) La solicitud para ejercer cualquiera de estos derechos deberá hacerse a través del canal delimitado por APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS dentro de la presente Política de Tratamiento de datos personales.
- c) La solicitud de ejercicio de los derechos deberá contener:
  - Nombre del titular del dato, y de ser el caso de su apoderado.
  - Petición concreta y precisa del derecho que pretende ejercer. En cada caso, la petición deberá estar razonablemente fundamentada para que APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS proceda como responsable de la base de datos a dar respuesta.
  - Dirección para notificaciones.

- Documentos que soportan la solicitud.
- Firma de la solicitud.

En caso de faltar alguno de los requisitos indicados, APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS lo comunicará al solicitante dentro de los 5 días siguientes a la recepción de la solicitud, para que los mismos sean completados. Si transcurridos dos meses sin que se presente la información requerida se entiende que se ha desistido de la solicitud. APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS internamente se encargará de crear una base de datos sobre Peticiones y reclamos.

En caso de que APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS actúe como responsable de la información atenderá el reclamo en un máximo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuera posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual no puede superar en ningún caso los 8 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

A su turno, en caso de que APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS actúe como encargado del tratamiento informará tal situación al titular o interesado en la petición o reclamo, y comunicará al responsable del tratamiento de la información la solicitud, con el fin de que este de la respuesta a la solicitud de consulta o reclamo presentado, lo cual será informado al titular para que tenga conocimiento sobre la identidad del responsable de la información y en consecuencia el obligado principal de garantizar el ejercicio de su derecho.

De conformidad con lo establecido por la ley, en caso de pretender acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de las acciones legales contempladas para los titulares de datos o interesados, se deberá agotar previamente el trámite acá descrito.

**10. Canal designado para la recepción de peticiones y reclamos en ejercicio de los derechos de los titulares de la información.** En todo caso, APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS actuando como encargado o como titular de la información recibirá peticiones y reclamos en ejercicio de los derechos de los titulares de la información en el correo electrónico: [servicioalcliente@apoyosfinancieros.com](mailto:servicioalcliente@apoyosfinancieros.com)

Cualquier cambio en este canal será informado en debida forma a los titulares de la información.

**11. Prohibiciones.** En desarrollo de la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, y su correcta aplicación, se establecen las siguientes prohibiciones:

- a) APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS prohíbe el acceso, uso, gestión, cesión, comunicación, almacenamiento y cualquier otro tratamiento de datos personales de carácter sensible sin autorización previa del titular del dato y de APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS mismo.
- b) APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS prohíbe la cesión, comunicación o circulación de datos personales, sin el consentimiento previo, escrito y expreso del titular del dato o sin autorización de APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS.

- c) APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS prohíbe el tratamiento de datos personales de niños y adolescentes menores de edad, salvo autorización expresa de sus representantes legales, Todo tratamiento que se llegare a hacer respecto de los datos de menores, se deberán asegurar los derechos prevalentes que la constitución política reconoce a estos.
- d) Está prohibida la transferencia internacional de datos personales a terceros países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos de conformidad con lo establecido por la ley 1581 de 2012 y los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio, aplicando las excepciones que se han establecido para estos casos.

**11. Temporalidad de los datos.** La permanencia de los datos tratados por APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS sea como responsable o como encargado del tratamiento estará determinada por la finalidad por la cual dichos datos fueron recogidos o entregados a APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS, según sea el caso. Por lo tanto, una vez se agote la finalidad APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS procederá a su destrucción o devolución según sea el caso.

De todas formas, APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS es consciente que existen obligaciones de carácter legal que le obligan a conservar por cierto tiempo determinado algunos datos, por lo que se compromete a conservarlos solo y únicamente para tal efecto, adoptando las medidas técnicas y de seguridad que impidan un tratamiento adecuado.

**12. Medidas de seguridad.** APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS, como desarrollo del tratamiento de los datos personales que recoja o sobre los cuales esté encargado según sea el caso, adoptará todas las medidas de seguridad, físicas, tecnológicas y administrativas que considere pertinentes según los datos que maneje, las cuales serán aplicables en todo caso a las áreas encargadas.

APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS, en cumplimiento de la ley estatutaria 151 de 2012 y las exigencias establecidas por la Superintendencia de Industria y Comercio comunicará a esta ultima cualquier caso de fallas en la seguridad de la información que pueda haber causado pérdida, robo, consulta o modificación fraudulenta, y las medidas que se tomaron al respecto.

**13. Entrega de datos personales a autoridades administrativas y judiciales.** En caso de que las autoridades con funciones jurisdiccionales o administrativas soliciten a APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS la consulta y/o entrega de datos personales consignados en sus bases de datos; se evaluará de forma interna tal petición, y en caso de cumplir con todos los requerimientos legales, se documentará internamente el caso y se agregará al histórico que maneje internamente la sociedad, esto en cumplimiento de las normas que rigen la materia.

**14. Tratamiento de datos personales respecto a la consulta y reporte a centrales de información.** APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS, en cumplimiento de las disposiciones legales, y lo contenido en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales desde el inicio de su obligación y mensualmente mientras existan obligaciones a su cargo, reportará el comportamiento de pago de las mismas y así mismo, podrá realizar consultas.

La permanencia de la información registrada en las Centrales de Información es administrada por cada central de acuerdo con lo establecido en la ley 1266 de 2008; la información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida, la información de moras inferiores a dos (2) años permanecerá el doble del tiempo que duró la mora a partir de la fecha de pago o cancelación de la obligación y para obligaciones con mora superior a dos (2) años, la permanencia será de cuatro (4) años a partir de la fecha de pago o cancelación de la obligación.

**15. Vigencia.** La presente política de tratamiento de datos personales a cargo de APOYOS FINANCIEROS ESPECIALIZADOS S.A quien actúa como responsable y encargado del tratamiento de información de terceros paralelamente ha sido aprobada y por lo tanto regirá a partir del 1 de enero de 2016.