

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS

ACTUALIZADO: 2 de Julio de 2025

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes, **Prestando Colombia S.A.S.** informa que actúa como **Responsable del Tratamiento** de los datos personales recolectados en el marco de sus actividades comerciales y operativas.

Los datos de identificación y contacto del Responsable son los siguientes:

- **Razón social:** Prestando Colombia S.A.S.
- **NIT:** 901932836
- **Domicilio:** Bogotá D.C., Colombia
- **Dirección:** Cr 11B No. 99 – 25, Oficina 16-109
- **Correo electrónico de contacto:** hola@prestando.com.co
- **Teléfono de atención:** +57 322 274 8358
- **Sitio web:** www.prestando.com.co

En adelante, cuando se haga referencia a **Prestando**, se entenderá que se está haciendo referencia a **Prestando Colombia S.A.S.**.

2. DEFINICIONES

Para efectos de la presente **Política de Tratamiento de Datos Personales**, se entenderán los siguientes conceptos:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.
- **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato sensible:** Información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, como datos biométricos, orientación sexual, origen racial, convicciones religiosas, entre otros.
- **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable.
- **PQRS:** Conjunto de mecanismos mediante los cuales el titular de los datos puede presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias relacionadas con el tratamiento de su información personal ante **Prestando**.
- **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica que decide sobre la recolección y las finalidades del tratamiento de datos personales.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación sobre datos personales, como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión o transferencia.

3. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales realizado por **Prestando Colombia S.A.S.** se regirá por los siguientes principios:

- **Principio de legalidad:** El tratamiento se realizará conforme a las disposiciones legales vigentes.
- **Principio de finalidad:** El tratamiento obedecerá a una finalidad legítima, específica, explícita e informada al titular.
- **Principio de libertad:** El tratamiento sólo podrá llevarse a cabo con el consentimiento previo, expreso e informado del titular.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información objeto de tratamiento deberá ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- **Principio de transparencia:** Se garantizará el derecho del titular a obtener información sobre sus datos en cualquier momento y sin restricciones.

- **Principio de acceso y circulación restringida:** Los datos personales serán tratados bajo medidas de seguridad apropiadas y solo podrán ser accedidos por personas autorizadas.
- **Principio de seguridad:** Se adoptarán las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para proteger los datos personales.
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información.

4. CATEGORÍAS DE DATOS RECOLECTADOS

En desarrollo de su objeto social y para la adecuada prestación de sus servicios, **Prestando Colombia S.A.S.** recolecta, almacena y trata las siguientes categorías de datos personales:

- **Datos de identificación:** Nombre completo, número de cédula de ciudadanía, fecha de nacimiento, nacionalidad, lugar de expedición del documento de identidad.
- **Datos de contacto:** Número de teléfono móvil, dirección de correo electrónico, dirección de residencia.
- **Datos financieros:** Información relacionada con productos financieros, cuentas bancarias, historial crediticio y capacidad de pago.
- **Datos laborales:** Información sobre empleo actual o actividad económica.
- **Datos sensibles:** Información biométrica recolectada a través de procesos de validación de identidad, como fotografías, videos o registros faciales.
- **Datos de navegación y tecnología:** Dirección IP, tipo de dispositivo, navegador, sistema operativo y datos relacionados con la interacción del usuario en la plataforma digital.

Prestando no recolecta de manera intencional datos personales de menores de edad. Si se detecta que un menor ha suministrado información, se procederá a su eliminación inmediata conforme a las normas de protección de datos vigentes.

5. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los datos personales recolectados por **Prestando Colombia S.A.S.** serán tratados para las siguientes finalidades:

- Validar la identidad del usuario, autenticar su información y prevenir fraudes.
- Evaluar el perfil crediticio del usuario mediante consultas a centrales de riesgo y análisis de riesgo financiero.
- Procesar la solicitud de crédito, emitir la aprobación o rechazo y gestionar la firma del contrato correspondiente.
- Realizar el desembolso de los créditos aprobados en las cuentas o medios de pago registrados por el usuario.
- Gestionar la relación contractual con el usuario, incluyendo la facturación, cobranza y recuperación de cartera.
- Atender solicitudes, PQRS y consultas relacionadas con los servicios ofrecidos.
- Reportar el comportamiento crediticio del usuario a las centrales de riesgo autorizadas en Colombia.
- Realizar actividades de servicio al cliente, encuestas de satisfacción y mejora de la calidad del servicio.
- Desarrollar actividades de mercadeo, publicidad y comunicaciones comerciales propias o de terceros aliados, siempre que el usuario haya otorgado su autorización.
- Cumplir con obligaciones legales, contractuales y regulatorias aplicables a su actividad.
- Proteger los derechos e intereses de **Prestando** ante posibles acciones judiciales o administrativas.

6. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Prestando Colombia S.A.S. recolecta y trata datos sensibles de sus usuarios en los casos estrictamente necesarios para cumplir con su objeto social y con las obligaciones legales de validación de identidad y prevención del fraude.

Los datos sensibles tratados incluyen imágenes, fotografías, videos u otros elementos biométricos capturados durante el proceso de validación de identidad.

El tratamiento de datos sensibles se realizará bajo las siguientes condiciones:

- El usuario será informado de manera explícita que el suministro de este tipo de datos es facultativo y podrá negarse a proporcionarlos sin que ello implique la denegación del servicio, salvo que dicha información sea indispensable para verificar la identidad o cumplir con requisitos legales.

- El tratamiento estará limitado exclusivamente a las finalidades de autenticación, validación de identidad, prevención de suplantación, y cumplimiento de obligaciones contractuales y regulatorias.
- Los datos sensibles serán protegidos con medidas de seguridad reforzadas para evitar su acceso, alteración, pérdida o uso no autorizado.

7. TRATAMIENTO PARA FINES DE MARKETING Y COMUNICACIONES COMERCIALES

Prestando Colombia S.A.S. podrá utilizar los datos personales de los usuarios, previo consentimiento otorgado, para el envío de comunicaciones comerciales, promociones, ofertas, novedades de productos propios o de aliados estratégicos, a través de medios electrónicos, telefónicos o físicos.

El tratamiento de los datos personales para estas finalidades será opcional y no condicionará el acceso a los servicios principales ofrecidos por **Prestando**. El titular podrá en cualquier momento solicitar la suspensión de los envíos promocionales o retirar su consentimiento para el tratamiento de datos con fines de mercadeo.

Para ejercer su derecho de oposición o revocar la autorización de marketing, el titular podrá contactar a **Prestando** a través de los canales indicados en esta política.

8. ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO Y TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS

Prestando Colombia S.A.S. podrá compartir los datos personales de los usuarios con terceros que actúen como **Encargados del Tratamiento**, con el fin de cumplir con las finalidades autorizadas en esta política, bajo estrictos acuerdos de confidencialidad, seguridad y cumplimiento de la normatividad aplicable.

Entre los encargados y aliados estratégicos se incluyen, entre otros:

- Plataformas de validación de identidad (Didit).
- Pasarelas de pago y entidades financieras (Wompi, Bancolombia, Davivienda).
- Centrales de información financiera y crediticia (Datacrédito, CIFIN).
- Proveedores tecnológicos para la gestión de formularios, firmas electrónicas, comunicaciones electrónicas y almacenamiento en la nube.
- Firmas de cobranza y recuperación de cartera, en caso de mora.

El tratamiento realizado por estos terceros se limita única y exclusivamente a las finalidades establecidas por **Prestando**, y bajo su supervisión.

En ningún caso los datos personales serán vendidos, arrendados o compartidos para fines distintos a los autorizados expresamente por el titular o previstos en esta política.

9. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

En algunos casos, **Prestando Colombia S.A.S.** podrá transferir o permitir el acceso a los datos personales de los usuarios a proveedores de servicios ubicados fuera del territorio colombiano, en países que ofrecen niveles adecuados de protección de datos o que han asumido obligaciones contractuales de protección equivalentes a las exigidas por la legislación colombiana.

Dicha transferencia internacional podrá realizarse, entre otros, para:

- Procesos de validación de identidad a través de plataformas especializadas.
- Almacenamiento seguro de información en servidores en la nube.
- Gestión de formularios, comunicaciones electrónicas y servicios de mensajería.

Actualmente, algunos de los datos personales recolectados pueden ser tratados o almacenados en servidores ubicados en los Estados Unidos de América.

Prestando garantizará que cualquier transferencia internacional de datos personales se realice bajo medidas de seguridad adecuadas y respetando los principios y derechos establecidos en la legislación colombiana sobre protección de datos personales.

10. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

De conformidad con la legislación colombiana aplicable, los titulares de los datos personales tratados por **Prestando** tienen los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales.
- Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a sus datos personales.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) por infracciones a las disposiciones legales aplicables.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos personales cuando no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales objeto de tratamiento.
- Oponerse al tratamiento de sus datos para fines de marketing o comunicaciones comerciales, en cualquier momento.

El ejercicio de estos derechos podrá realizarse mediante los canales de atención establecidos en la presente política.

11. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS (CONSULTAS Y RECLAMOS)

Los titulares de los datos personales podrán ejercer sus derechos de consulta, reclamo, actualización, rectificación, supresión o revocatoria de autorización, mediante solicitud presentada a través de los siguientes canales habilitados por Prestando:

- **Formulario de PQRS** disponible en el enlace: <https://form.jotform.com/PRESTANDO/pqrsd>
- **Correo electrónico:** hola@prestando.com.co

Consultas:

Las consultas sobre el tratamiento de datos personales serán atendidas en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud.

Reclamos:

Si el titular considera que la información debe ser corregida, actualizada, suprimida o que se está dando un uso indebido a sus datos, podrá presentar un reclamo que será atendido en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción del reclamo completo.

En caso de que la solicitud esté incompleta, Prestando requerirá al titular dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción, para que subsane las fallas. Si pasados dos (2) meses desde la fecha del requerimiento el solicitante no presenta la información requerida, se entenderá que ha desistido de la solicitud.

Los términos mencionados podrán ampliarse una sola vez por un período igual, cuando sea necesario y las circunstancias lo justifiquen, previa notificación al titular.

Importante:

Antes de presentar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), el titular deberá agotar el trámite de consulta o reclamo ante Prestando.

Solicitud de eliminación de datos:

En caso de que el titular desee solicitar la eliminación definitiva de sus datos personales de nuestras bases de datos, podrá enviar una solicitud formal al correo electrónico: eliminaciondedatos@prestando.com.co

La solicitud deberá contener la información necesaria para verificar la identidad del titular y será atendida conforme a los plazos y requisitos establecidos por la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias.

12. MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Prestando Colombia S.A.S. implementa medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger los datos personales de los usuarios, buscando evitar su acceso no autorizado, pérdida, alteración, divulgación o destrucción.

Entre las medidas de seguridad adoptadas se incluyen:

- Acceso restringido a la información personal únicamente a personal autorizado.
- Contraseñas seguras y políticas de autenticación para plataformas y bases de datos.
- Cifrado de la información durante la transmisión de datos sensibles.
- Contratación de proveedores tecnológicos que cumplen con estándares de seguridad internacionales.
- Actualización periódica de protocolos de seguridad y gestión de riesgos de información.
- Políticas internas de confidencialidad y capacitación del personal sobre la protección de datos.

Aunque **Prestando** adopta medidas de seguridad adecuadas, el usuario debe ser consciente de que ninguna transmisión de datos a través de internet es completamente infalible. En consecuencia, **Prestando** no garantiza la seguridad absoluta de la información transmitida a través de medios electrónicos.

13. ALMACENAMIENTO, CONSERVACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS

Los datos personales recolectados por **Prestando Colombia S.A.S.** serán almacenados en bases de datos seguras, ya sea en servidores propios o de terceros contratados, ubicados dentro o fuera del territorio colombiano, garantizando en todo caso los niveles adecuados de protección.

La conservación de los datos personales se realizará por el tiempo que sea razonable y necesario para cumplir con las finalidades que justificaron su recolección, incluyendo:

- La gestión contractual con el usuario.
- La atención de obligaciones legales, contables, fiscales o regulatorias.
- La atención de reclamaciones o acciones legales.

Finalizada la necesidad del tratamiento, **Prestando** procederá a la supresión o eliminación de los datos personales, salvo que exista una obligación legal o contractual que requiera su conservación por un período adicional.

El titular podrá solicitar la supresión de sus datos personales en cualquier momento, conforme a los procedimientos establecidos en esta política. Sin embargo, dicha solicitud no procederá si existe un deber legal o contractual que impida la eliminación de la información.

14. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Prestando Colombia S.A.S. se reserva el derecho de modificar, actualizar o complementar en cualquier momento la presente **Política de Tratamiento de Datos Personales**, para adaptarla a cambios legislativos, regulatorios, jurisprudenciales o de operación interna.

Las modificaciones serán informadas a los usuarios a través de la publicación de la nueva versión en el sitio web oficial de **Prestando** y entrarán en vigencia a partir de su fecha de publicación.

El uso continuado de los servicios de **Prestando** por parte del usuario, después de publicadas las modificaciones, constituirá aceptación tácita de la nueva política.

15. DATOS DE CONTACTO DEL RESPONSABLE

Para consultas, solicitudes, reclamos o cualquier comunicación relacionada con la protección de datos personales, el titular podrá contactar a **Prestando** a través de los siguientes medios:

- **Razón social:** Prestando Colombia S.A.S.
- **NIT:** 901932836
- **Domicilio:** Bogotá D.C., Colombia
- **Dirección:** Cr 11B No. 99 – 25, Oficina 16-109
- **Correo electrónico:** hola@prestando.com.co
- **Teléfono de atención:** +57 322 274 8358
- **Sitio web:** www.prestando.com.co
- **Formulario de PQRSD:** <https://form.jotform.com/PRESTANDO/pqrsd>

El horario de atención será informado en el sitio web y podrá actualizarse de acuerdo con las necesidades operativas.