

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

**AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**, identificado con NIT. 900.971.138-8, en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y el Decreto 1074 de 2015, por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, así como de aquellas normas que la reglamenten o modifiquen; mediante el presente documento recoge los lineamientos que en el marco de la política de información rigen las actividades de tratamiento de datos personales, contenidos en sus archivos o bases de datos de clientes, proveedores y trabajadores. En consecuencia, **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.** ha implementado las siguientes políticas de privacidad, tratamiento y protección de datos y está obligada a su estricto cumplimiento.

La información personal objeto de las consideraciones acá establecidas, podrá ser recolectada directamente de la información suministrada por los titulares de la información (clientes, usuarios, colaboradores y proveedores) o a través de la página web [www.avalcredit.com.co](http://www.avalcredit.com.co), o recopilada de los accionistas de **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**.

### 1. PRINCIPIOS GENERALES

La obtención y recolección de datos personales, al igual que el uso, tratamiento, procesamiento, intercambio, transferencia y transmisión de estos, estará siempre guiada por principios de legalidad, libertad, veracidad, transparencia, seguridad, confidencialidad, principio de acceso y de circulación restringida.

**Principio de finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al titular.

En lo correspondiente a la recolección de datos personales, **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**, se limitará a aquellos datos que sean pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos de acuerdo con su objeto social; las Áreas, Unidades, Centros, etc. deberán informar al titular el motivo por el cual se solicita la información y el uso específico que se le dará a la misma.

**Principio de libertad:** El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso, e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

**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.

**Principio de 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 concierne.

**Principio de Acceso y Circulación Restringida:** El tratamiento se sujetará a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas por la ley.

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.

**Principio de Seguridad:** La información sujeta a tratamiento por **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**, se deberá manejar 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.

**Principio de Confidencialidad:** **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**, está obligado a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley.

### 2. DEFINICIONES LEGALES

De conformidad con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto Reglamentario 1074 de 2015, las siguientes definiciones regirán las políticas de tratamiento de la información personal.

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.

**Aviso de Privacidad:** Comunicación escrita generada por el Responsable del Tratamiento, dirigida al Titular de la información para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de Datos Personales que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

**Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

**Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

**Dato Público:** Es el dato que no es 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 servidor público.

**Datos Sensibles:** Aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.

**Encargado del Tratamiento:** Por encargado del tratamiento se tiene a la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.

**Oficial de Protección de Datos Personales (OPD):** Persona Natural o Jurídica, que por sí misma o en asocio con otros, se encarga de velar por la implementación efectiva de las políticas y procedimientos adoptados por ésta, para cumplir la norma de protección de datos personales, así como las buenas prácticas de gestión de datos personales dentro de la empresa.

**Responsable del Tratamiento:** Por responsable del tratamiento se tiene a la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

**Sistema Biométrico:** Es una tecnología de seguridad que se basa en el reconocimiento de las características físicas e intransferibles de las personas. Es decir, es un método automatizado por medio del cual se puede de manera precisa, reconocer a un individuo con base en sus características físicas o de comportamiento.

**Sistema de Videovigilancia:** Los datos tratados mediante cámaras de seguridad serán preservados cumpliendo con todas las disposiciones legales que garanticen la privacidad de los mismos. La finalidad consiste únicamente en resguardar la seguridad de la empresa, colaboradores, usuarios y visitantes.

**Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

**Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de Datos Personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

**Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección,

CÓDIGO: AVC-DIR-SUB-05-002	APLICA PARA:
FECHA: 01/10/2024	V.2
TIPO DE DOC :DOCUMENTO GENERAL	PAGINAS: Página 3 de 1

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

almacenamiento, uso, circulación o supresión, entre otros.

### 3. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

El Responsable del Tratamiento y Protección de Datos Personales es **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**, Los siguientes son los datos de contacto:

- **Ciudad:** Pereira, Risaralda
- **Dirección:** Calle 20 #8-73
- **Correo electrónico:** [protecciondatos@avalcredit.com](mailto:protecciondatos@avalcredit.com)
- **Teléfono:** (606) 316 830 4619

### 4. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.

Los datos suministrados estarán sujetos a tratamiento autorizado, concedido de manera previa, expresa e informada por el Titular de estos. En concordancia con lo previsto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y el Decreto Reglamentario 1074 de 2015, el uso, la recolección y el almacenamiento de datos personales por parte de **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**, debe contar con autorización donde se manifieste el consentimiento previo del Titular, para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.

**AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**, pondrá en funcionamiento todos los mecanismos idóneos con el fin de permitir a los titulares, otorgar su autorización para el tratamiento de datos personales.

En todo caso, la recolección de datos estará limitada a aquellos datos personales que sean pertinentes y adecuados para la finalidad perseguida, por ende, las autorizaciones podrán ser obtenidas por escrito, a través de formatos, contratos, a través de documentos relacionados a nuestros productos de garantías crediticias, formularios de convenios, campañas de actualización de datos, entre otros; de manera verbal y por medio de conductas inequívocas como las casillas de verificación contenidas en la página web, avisos en los eventos que realice **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**, entre otros.

### 5. FINALIDAD DE LAS BASES DE DATOS

Las bases de datos de **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**, tienen como finalidad principal, informarles a las personas (clientes, accionistas, usuarios, proveedores y colaboradores) sobre los servicios que prestamos, monitoreo de la calidad de estos, para fines administrativos, comerciales y tributarios; de contacto frente a los titulares de los mismos, gestiones contractuales y entrega de reportes a los entes de vigilancia y control cuando nos lo exigen.

**AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**, no recopilará datos considerados como datos sensibles según lo dispuesto en la Ley de 1581 de 2012, como, por ejemplo, datos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, datos relacionados con la salud, vida sexual o datos biométricos.

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

### 6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES ALMACENADOS EN LAS BASES DE DATOS

**AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**, solo usará, procesará y circulará los datos personales para las finalidades descritas y para los tratamientos autorizados en esta política de la privacidad o en las leyes vigentes. En adición a lo mencionado en otras cláusulas, cada titular expresamente autoriza al **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**, para la recolección, uso y circulación de sus datos personales y otra información para los siguientes propósitos:

- Establecer comunicación por cualquier medio entre **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.** y el titular para cualquier propósito relacionado con las finalidades que se establecen en la presente política, ya sea mediante llamadas telefónicas, mensaje de texto (SMS), correos electrónicos, aplicaciones web, WhatsApp, y/o físicos.
- Auditarse, estudiar, analizar y utilizar la información de la base de datos para diseñar, implementar y desarrollar servicios y eventos.
- Auditarse, estudiar, analizar y utilizar la información de la base de datos para la socialización de políticas, proyectos, resultados y cambios organizacionales.
- Ofrecer servicios relacionados con el objeto social.
- Hacer análisis de mercados y estadísticos.
- Realizar encuestas acerca de nuestros servicios.
- Cuando la información deba ser revelada para cumplir con las leyes, regulaciones o procesos legales, para detener o prevenir problemas técnicos o proteger los derechos de otros como lo requieran los términos y condiciones o la Ley.
- Los demás descritos en la presente política o en la Ley.

**Bases de Datos de Clientes:** El tratamiento consiste en el uso de los datos personales de clientes para realizar la actividad económica principal de **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**, con relación a los servicios financieros. Los clientes pueden llegar a ser, entre otros: personas naturales y jurídicas. Los datos personales no serán facilitados, cedidos o entregados por parte de **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**, a personas distintas o ajena a los responsables o encargados del tratamiento de la información.

Otras finalidades adicionales a las indicadas en el numeral 5, pueden llegar a ser:

- Cumplimiento de obligaciones contraídas con los clientes, usuarios, proveedores, aliados, filiales, accionistas, contratistas y demás terceros relacionados directa e indirectamente con el objeto social de **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**.
- Gestiones derivadas de las relaciones contractuales y/o extracontractuales con cualquiera de los sujetos pertenecientes a los grupos de intereses de acuerdo con la clasificación realizada.
- Mantener contacto permanente con los clientes y proveedores.
- Invitar a nuestros clientes a participar de todo tipo de actividades en torno al cumplimiento de nuestro objeto social.
- Informar sobre nuestros servicios.
- Procesar pagos y recaudar cartera propia o de terceros.
- Realizar el cobro administrativo prejudicial y judicial.
- Realizar encuestas de satisfacción y evaluar la calidad de nuestros productos y/o servicios, además dar respuesta a quejas y reclamos que sean recibidos de los clientes.

CÓDIGO: AVC-DIR-SUB-05-002	APLICA PARA:
FECHA: 01/10/2024	V.2
TIPO DE DOC :DOCUMENTO GENERAL	PAGINAS: Página 5 de 1

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

- Compartir la información personal con empresas aliadas para temas comerciales o contractuales.
- Transferir a entidades de carácter público o privado, datos personales para la tramitación de procesos, en cumplimiento de solicitudes y para las investigaciones que de carácter judicial se presente algún tipo de requerimiento, bien sea por los cobros de cartera judicial o extrajudicialmente o cualquier otro que la ley así determine.
- Para actividades de telemarcadeo y publicidad.
- Para cualquier otra finalidad que se derive de la naturaleza jurídica de la Sociedad.

**Bases de datos de Aspirantes y Colaboradores:** El tratamiento que se dará a los datos consiste en el manejo y disposición de los datos para contar con la información que permita adelantar las actividades, procesos y procedimientos de talento humano; para establecer el estado de pago de nómina; honorarios o cualquier otra remuneración, según el caso; para gestionar la información correspondiente a la seguridad social y a las cajas de compensación familiar; para atender los requerimientos de información de entidades gubernamentales y cumplir con las obligaciones legales de reportes en materia fiscal, tributaria y de cualquier otra naturaleza; soportar procesos de auditoría interna o externa; mantener una eficiente comunicación con los empleados, funcionarios o colaboradores; gestionar e informar los cambios que puedan darse en desarrollo de la relación contractual; realizar estudios internos sobre hábitos; permitir el acceso de los empleados a los recursos informáticos.

Otras finalidades adicionales a las indicadas en el numeral 5, pueden llegar a ser:

- Llevar a cabo el inicio de la relación contractual o el vínculo con **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**
- Solicitar referencias personales y/o laborales, contando en todo caso con la autorización del titular.
- Iniciar procesos disciplinarios para los trabajadores vinculados directamente con **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**
- Expedir certificados laborales por solicitud expresa del titular.
- Brindar referencias a empresas, organizaciones bancarias etc., contando con la autorización del titular.
- Actualización de datos.
- Dar respuesta a requerimientos de entes de control.
- Para el envío de información a través de correo electrónico, mensajes de texto, o de cualquier otro medio de comunicación sobre información de interés y que se derive de la naturaleza jurídica de la Sociedad.
- Para cualquier otra finalidad que se derive de la naturaleza jurídica de **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**

**Bases de datos Proveedores y Contratistas:** Los datos y la información obtenidos serán usados en el curso normal de sus actividades comerciales únicamente con la finalidad establecida en las presentes políticas de tratamiento de la información, de manera que la relación comercial y como tal la adquisición de productos y servicios y la prestación de los servicios que se contraten y se desarrollen adecuadamente.

El tratamiento que se dará a los datos consiste en el manejo y disposición de los datos para contar con la información que permita adelantar la gestión administrativa y contable de los proveedores; el control sobre el estado de pagos, saldos, descuentos; el manejo del inventario de los bienes adquiridos; la atención y cumplimiento de los requerimientos fiscales, tributarios, legales y de cualquier otra naturaleza con entidades del gobierno nacional, distrital o municipal; la categorización y clasificación del proveedor de acuerdo con los bienes o servicios ofrecidos, precio, calidad; soportar procesos de auditoría interna o externa.

Otras finalidades adicionales a las indicadas en el numeral 5, pueden llegar a ser:

- Llevar a cabo el inicio de la relación contractual o el vínculo con **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

- Solicitar referencias comerciales, contando en todo caso con la autorización del titular.
- Brindar referencias a empresas, organizaciones bancarias etc., contando con la autorización del titular.
- Actualización de datos de proveedores, prestadores de servicios, personas naturales y/o jurídicas.
- Autorizaciones para el acceso a los productos y servicios que ofrece **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**
- Dar respuesta a requerimientos de entes de control.
- Para el envío de información a través de correo electrónico, mensajes de texto, o de cualquier otro medio de comunicación sobre el estado, derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, prestadores de servicios, personas naturales o jurídicas.
- Evaluación de la calidad de los productos y servicios ofrecidos por **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**, la cual podrá efectuarse por cualquiera de los medios de contacto informados por el titular.
- Evaluación de los indicadores de calidad de los productos y servicios prestados a **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**.
- Para cualquier otra finalidad que se derive de la naturaleza jurídica de **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**.

### 7. ALMACENAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El Titular de la información autoriza expresamente a **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.** para que este almacene su información personal de la forma que considere más oportuna y cumpla con la seguridad requerida para la protección de los datos.

### 8. SEGURIDAD

Los datos recolectados serán tratados siempre dentro de un marco de confidencialidad por lo que no serán facilitados, cedidos o entregados a personas distintas o ajenas a los responsables o encargados del tratamiento.

### 9. DEBERES DE AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S. CUANDO ACTÚE COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Los encargados de tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

- Solicitar y conservar en las condiciones previstas en la Ley 1581 de 2012, 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 en virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que suministre al encargado del tratamiento (de existir), sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento, de existir.
- Exigir al Encargado del tratamiento (de existir) en todo momento, el respeto a las

CÓDIGO: AVC-DIR-SUB-05-002	APLICA PARA:
FECHA: 01/10/2024	V.2
TIPO DE DOC :DOCUMENTO GENERAL	PAGINAS: Página 7 de 1

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.

- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información del titular.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparte la Superintendencia de Industria y Comercio.

### 10. DEBERES DE AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S. CUANDO ACTÚE COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

Los encargados del tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las disposiciones previstas en la presente Ley y en otras que rijan su actividad:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Habeas Data.
- 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.
- Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por el titular en los términos señalados en la ley.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimiento.
- Registrar en la base de datos la leyenda “Reclamo en trámite” en forma regulada por la Ley.
- Insertar en la base de datos la leyenda “Información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información del titular.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparte la Superintendencia de Industria y Comercio.

### 11. TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

Para la transferencia internacional de datos personales de los titulares, en los casos que aplique, **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**, tomará las medidas necesarias para que los terceros conozcan y se comprometan a observar esta política, bajo el entendido que la información personal que reciban únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados con **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.** y solamente mientras ésta dure y no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente. Para la transferencia internacional de datos personales se observará lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012.

Las transmisiones internacionales de datos personales que efectúe **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**, no requerirán ser informadas al titular ni contar con su consentimiento cuando medie un contrato de transmisión de datos personales de conformidad al artículo 25 del Decreto 1377 de 2013.

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

### 12. DERECHOS DE TITULARES

**AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.** informa a los titulares que, conforme a la legislación vigente, estos tienen el derecho de conocer, actualizar, rectificar su información, y/o revocar la autorización para su tratamiento. En particular, son derechos de los titulares según se establece en el Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012:

1. 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.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.
3. Ser informado por el Responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
5. 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.
6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
7. Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.

### 13. ÁREA ENCARGADA DE ATENDER PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

La persona encargada de atender las peticiones, consultas y reclamos de los titulares para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos y revocar su autorización está a cargo de la Gerencia General, quien recibirá las solicitudes a través del correo electrónico [protecciondatos@avalcredit.com](mailto:protecciondatos@avalcredit.com).

### 14. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER SUS DERECHOS

En caso de que como titular desee ejercer sus derechos, deberá enviar un correo electrónico o físico a las direcciones de contacto establecidas en la presente Política de Privacidad con el fin de ser atendida en los términos de la Ley 1581 de 2012, especialmente en los artículos 14 y 15.

Para la radicación y atención de su solicitud le solicitamos suministrar la siguiente información:

- Nombre completo y apellidos
- Número de identificación
- Datos de contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto)
- Medios para recibir respuesta a su solicitud,

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

- Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información)

**PETICIONES Y CONSULTAS SOBRE DATOS PERSONALES.** Cuando el titular de los datos desee consultar la información que reposa en la base de datos, **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.** responderá la solicitud en plazo de máximo diez (10) días hábiles. En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al usuario, se le expresará los motivos de la demora y se le señalará la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### 15. REVOCACIÓN DE AUTORIZACIÓN, RETIRO O SUPRESIÓN DE LA BASE DE DATOS Y RECLAMOS SOBRE DATOS PERSONALES

Cuando el titular de los datos o sus causahabientes consideren que la información contenida en las bases de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de las políticas acá contenidas, podrán formular un reclamo ante **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.** el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.** con identificación de los titulares, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y se anexarán los documentos que se quieran hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.** podrá requerir al interesado dentro de cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- En caso de que **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.** no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al titular, con lo cual quedará revelado de cualquier reclamación o responsabilidad por el uso, rectificación o supresión de los datos.
- El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del siguiente día a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al titular los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Cualquier duda o información adicional será recibida y tramitada mediante su envío a la dirección de contacto establecida en la presente Política de Privacidad.

Los mecanismos dispuestos para que el titular conozca las Políticas de Tratamiento de datos y los cambios a que a ellas se hagan pueden hacerlo a través de nuestra página web.

### 16. PROCEDIMIENTO PARA ZONAS DE VIDEO – VIGILANCIA (CCTV)

Los sistemas de Video Vigilancia implican la recopilación de imágenes de personas, es decir, de datos personales

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

(sensibles) de acuerdo con la redefinición contenida en la Ley 1581 de 2012, y en consecuencia el manejo o Tratamiento de datos personales deben ser observados bajo los principios de legalidad, finalidad, libertad, calidad, veracidad, seguridad, confidencialidad, acceso, circulación restringida y transparencia, contenidos en el Régimen de Protección de Datos Personales en Colombia.

Por esta razón, esta política permite instrumentar los procedimientos de recolección y tratamiento de datos personales para efectos de garantizar el control, parametrización y trazabilidad de los sistemas de monitoreo por videovigilancia. **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**, pretende generar un esquema organizado para salvaguardar los datos privados, semi privados, públicos y sensibles de sus titulares.

Los datos tratados mediante sistemas de Video Vigilancia serán preservados cumpliendo todas las disposiciones legales que garanticen la privacidad de los mismos. En este sentido, el suministro de éstos podrá estar restringido o limitado para efectos de resguardar la privacidad o por motivos de seguridad.

Las finalidades específicas para el tratamiento de datos recolectados mediante sistemas de Video Vigilancia serán las siguientes:

- Recopilación de imágenes de video de los visitantes, terceros y empleados.
- Contar con medidas de seguridad para el monitoreo de incidentes.
- Disuadir conductas irregulares de terceros.
- Controlar el ingreso de usuarios, visitantes y empleados a las instalaciones de la Sociedad y a las tiendas físicas.

Cada cámara de seguridad que se encuentre instalada en las instalaciones de **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**, cuenta con un aviso de privacidad, el cual informa a todos los usuarios, visitantes y empleados que se encuentra grabando y monitoreando para fines de seguridad y los contenidos en la presente Política. Es por esta razón, que los titulares de la información dan su autorización mediante conductas inequívocas, las cuales permiten concluir a los responsables que se otorgó la autorización, pues se comunica previamente a las personas que van a ingresar a un establecimiento que sus imágenes van a ser tomadas, conservadas o usadas de cierta manera y, conociendo tal situación, los titulares ingresan al establecimiento.

## 17. PROCEDIMIENTO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LOS LINEAMIENTOS DE LA LEY 2300 DE 2023 DE ACUERDO CON LA GESTIÓN DE COBRANZA QUE REALIZA AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.

**AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**, dará cabal cumplimiento a la Ley 2300 de 2023 con relación a la contactabilidad de todos los clientes y deudores, con el fin de realizar la gestión de cobranza con estos últimos y mejorar la comunicación hacia el cliente, estableciendo deberes y normas que regulan la materia tanto en Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012) como en la Protección a la intimidad (Ley 2300 de 2023).

**AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.** entiende la importancia de implementar herramientas y procedimientos para garantizar a todos sus clientes y deudores el cumplimiento de lo establecido en el artículo 3º de la norma citada, teniendo en cuenta los horarios y la periodicidad que deberá cumplir para llevar a cabo la gestión de cobranza con sus clientes y de empresas aliadas a quien se le tiene delegada dicha función.

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

### 18. CAPACITACIÓN DE FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS

**AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.** desarrollará programas anuales de capacitación y concientización en Protección de datos personales y Seguridad de la Información. Poniendo en conocimiento estas políticas por el medio que considere adecuado y con ello, que considere adecuado y con ello, capacitar a sus funcionarios y contratistas en la administración de los datos personales con una periodicidad al menos anual, con el fin de medir sus conocimientos sobre el particular.

Los nuevos funcionarios y contratistas, al momento de vincularse con **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**, deben recibir capacitación sobre Protección de datos personales y seguridad de la información dejando constancia de su asistencia y conocimiento.

En el desarrollo de los programas de capacitación y concientización se deberá asegurar que los funcionarios, contratistas y terceros conozcan sus responsabilidades con respecto a Protección de datos personales y seguridad de la información. Los programas de capacitación serán actualizados de forma periódica. Desde el proceso de Gestión de Talento Humano, se definirán los planes de capacitación y evaluación de los empleados de acuerdo con los cambios normativos que se vayan presentando.

### 19. PROCESOS DE REVISIÓN Y AUDITORÍAS DE CONTROL

**AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.**, realizará procesos de revisión o auditorías en materia de protección de datos personales verificando de manera directa o a través de terceros, que las políticas y procedimientos se han implementado adecuadamente. Con base a los resultados obtenidos, se diseñarán e implementarán los planes de mejoramiento (preventivos y correctivos) necesarios. Por regla general **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.** realizará estos procesos de revisión con una periodicidad mínima de un año o de forma extraordinaria ante incidentes graves que afecten a la integridad de las bases de datos personales. Los resultados de la revisión junto con los eventuales planes de mejoramiento serán presentados a la Gerencia General para su valoración y aprobación.

### 20. PERÍODO DE VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS

Las Bases de Datos de **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.** tendrán el período de vigencia que corresponda a la finalidad para el cual se autorizó su tratamiento y de las normas especiales que regulen la materia, así como aquellas normas que establezcan el ejercicio de las funciones legales asignadas a la Entidad.

### 21. REGISTRO NACIONAL DE BASE DE DATOS

De conformidad con el artículo 25 de la Ley 1581 y sus decretos reglamentarios, **AVALCREDIT DE COLOMBIA S.A.S.** registrará sus bases de datos junto con la presente política de tratamiento de Datos Personales, en el Registro Nacional de bases de datos administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto.

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

### 22. CAMBIOS DE LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Cualquier cambio sustancial en las políticas de tratamiento, será comunicado oportunamente a los titulares mediante la publicación en nuestro portal web.

CAMBIOS EN LA POLÍTICA	FECHA	VERSIÓN
Creación de la política de Privacidad	30 de marzo de 2021	1
Actualización y Complementación de la política de Privacidad	01 de octubre de 2024	2

### 23. DIFUSIÓN Y VIGENCIA

El presente documento, mediante el cual se establecen las políticas de tratamiento de la información sobre datos personales recolectados estará publicado de manera permanente en la página web [www.avalcredit.com.co](http://www.avalcredit.com.co) para que pueda ser consultado por quien esté interesado.

Al momento de solicitar la autorización expresa del Titular para el tratamiento de datos, se le indicará las finalidades específicas para las cuales se obtiene el consentimiento y se le dará a conocer la Política de Tratamiento y los derechos que le asisten como Titular.

El presente documento entra en vigencia el primero (1º) de octubre de 2024.