

1. Objetivo

Objetivo general

La **Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales** busca adoptar mecanismos de protección que garanticen el desarrollo constitucional que tiene toda persona en conocer, actualizar y rectificar su información recogida en bases de datos o en archivos de **Refinancia S.A.S.**, sus sociedades, matrices, subordinadas y vinculadas – en adelante Refinancia S.A.S.-, permitiendo el correcto ejercicio de sus derechos, garantías y libertades constitucionales consagrado en el artículo 15 así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la Constitución Política Colombiana, en la Ley Estatutaria 1266 de 2008, en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Capítulo 25 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, la Ley Estatutaria 2157 de 2021 y demás disposiciones que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

Objetivos específicos

- Dar a conocer la Política de *Tratamiento y Protección de Datos Personales* a todos los colaboradores, clientes y a terceros que tengan algún vínculo o relación contractual con la Compañía.
- Garantizar el Tratamiento de los datos personales conforme a lo dispuesto en la ley, decretos reglamentarios y demás normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.
- Diseñar políticas internas efectivas que incentiven el Tratamiento de los datos personales conforme a lo dispuesto en la ley, decretos reglamentarios y demás normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.
- Poner a disposición de los Titulares de la información canales de atención para brindar respuesta oportuna a las diferentes peticiones, quejas y reclamos que sean formulados, de conformidad con los tiempos establecidos en la ley, decretos reglamentarios y demás normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.
- Dar a conocer a cada una de las áreas de la Compañía el rol que desempeña y su responsabilidad frente al tratamiento de los datos personales, conforme a lo dispuesto en la ley, decretos reglamentarios y demás normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.
- Permitir el ejercicio de los derechos, principios y garantías que tienen los Titulares frente al manejo de sus datos personales conforme a lo dispuesto en la ley, decretos reglamentarios y demás normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.
- Implementar medidas de seguridad efectivas que conlleven a la protección de los datos personales almacenados en bases de datos o archivos de cualquier tipo y cuyo responsable y/o encargado sea la compañía.
- Permitir la consulta de la información que repose en las diferentes bases de datos de la Compañía o archivos a sus Titulares o causahabientes.
- Cumplir con los deberes y demás disposiciones que imponga la ley al responsable y/o al encargado en el Tratamiento de los datos personales.
- Adoptar en todo momento la debida diligencia en la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los datos personales que realice **Refinancia S.A.S.**

2. Alcance

Refinancia S.A.S. como responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales adopta la presente Política cuyos principios y disposiciones deben ser aplicados a todo dato relacionado con sus clientes, colaboradores, contratistas, proveedores de servicios sea de compras o asesorías, y demás personas naturales cuyos datos personales sean tratados por la compañía de conformidad con la Ley 1581 de 2012 en la Ley Estatutaria 1266 de 2008, en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Capítulo 25 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, la Ley Estatutaria 2157 de 2021 como Ley 2300 del 2023 y demás disposiciones que los modifiquen, adicionen o sustituyan

La aplicación de las disposiciones contenidas en la presente Política se extenderán también a las diferentes relaciones contractuales que tenga la compañía, sea con los clientes, proveedores, empresas de servicios temporales y demás terceros interesados en mantener relaciones comerciales con la Compañía para asegurar el tratamiento de los datos personales de conformidad con la Ley estatutaria 1581 de 2012, el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y demás normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan. La presente política debe ser adoptada por las diferentes áreas de **Refinancia S.A.S.** en sus procesos y así mismo su alcance se extiende hacia las sociedades matrices, subordinadas, vinculadas y de contratos de administración que tenga la Compañía.

3. Destinatarios

Los principios y disposiciones contenidas en la presente Política van dirigidos a los siguientes destinatarios:

- Representante Legal
- Accionistas, Revisor Fiscal y demás responsables con relación legal de orden estatutario y corporativo de la compañía
- Colaboradores, directivos, y personal de la compañía
- Clientes, contratistas o cualquier tercero que tenga algún vínculo o relación contractual con la compañía
- Proveedores de servicios, compras o asesorías, empresas de servicios temporales, terceros sea persona natural o jurídica, que deban realizar el tratamiento de los datos personales para el cumplimiento de la finalidad prevista para cada base de datos o archivo o para el cumplimiento del objeto social que desarrolla la compañía

4. Definiciones

Para la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio de datos personales deberán tenerse en cuenta los siguientes conceptos:

- **Accionista:** es aquel titular de acciones emitidas por la compañía.
- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Aviso de privacidad:** comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información 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.

- **Causahabientes:** persona natural o jurídica que por sucesión o sustitución adquiere los derechos de otra.
- **Colaboradores:** persona natural contratada directamente por Refinancia mediante contrato de trabajo, o como trabajador en misión contratada a través de una empresa de servicios temporales, que presta sus servicios en la Compañía.
- **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 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.
- **Dato privado:** es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.
- **Dato sensible:** 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.
- **Dato semiprivado:** es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.
- **Encargado del tratamiento:** 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.
- **Proveedores:** compañía o individuo que suministra bienes o presta servicios a **Refinancia S.A.S.**, incluyendo contratistas, distribuidores, consultores y asesores.
- **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/o el tratamiento de los datos.
- **Titular:** persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** operación mediante la cual el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, 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 su comunicación dentro o fuera del territorio Nacional cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

 REFINANCIA	POLÍTICA	Código: COL-A-CU-POL-002
	GESTIÓN LEGAL / CUMPLIMIENTO	Versión: 06
	TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Edición: 11/Mar/2025
		Tipo de información: Privada

5. Introducción

La Constitución Política de 1991 en su artículo 15 consagra el derecho fundamental que tiene todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bancos de datos o en archivos de entidades públicas y privadas. A su vez el artículo 20 de la misma Constitución, expresa el derecho que gozan todas las personas a recibir información veraz e imparcial.

La Ley Estatutaria 1266 de 2012 tiene como finalidad esencial es el amparo de los derechos y deberes que se derivan del ejercicio del derecho fundamental al habeas data, así como establecer los procedimientos y recursos necesarios que garanticen su ejercicio.

Los principios y disposiciones contenidos en la Ley 1581 de 2012 son aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos o archivos que los haga susceptibles de tratamiento por parte de Refinancia S.A.S. Por ello, la Compañía se sujeta al cumplimiento de las leyes, decretos reglamentarios y demás disposiciones legales que regulen el régimen de protección de datos personales.

Para asegurar el cumplimiento del régimen general para la protección de datos personales, el Decreto No 1074 de 2015 fue expedido para reglamentar parcialmente la Ley 1581 de 2012, regulando así aspectos relacionados con: la autorización del Titular de la información para el tratamiento de sus datos personales, la política de tratamiento por parte de los responsables o encargados del manejo, el ejercicio de los derechos de los Titulares, las transferencias y transmisiones internacionales de datos personales y la responsabilidad demostrada frente al tratamiento de datos personales.

Como consecuencia de los antecedentes constitucionales y legales mencionados, Refinancia S.A.S. implementa la presente Política *sobre el Tratamiento y Protección de Datos Personales* para garantizar el buen manejo, uso y tratamiento de los datos personales de los Titulares, así como prestar una adecuada atención a las consultas, quejas y reclamos, conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.

La presente Política establece los objetivos, principios, deberes de los responsables y encargados del tratamiento de datos personales, así como los derechos de los Titulares, los mecanismos y procedimientos para el tratamiento de datos personales que deban ser solicitados, utilizados, actualizados, corregidos, almacenados o cedidos y que serán de total cumplimiento por Refinancia S.A.S., sus sociedades matrices, subordinadas y vinculadas para garantizar el ejercicio del derecho constitucional al Habeas Data.

6. Contenido de la política

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES

Refinancia S.A.S. se compromete a realizar el tratamiento de los datos personales que se encuentren en sus bases de datos o archivos, en cumplimiento a las finalidades descritas en la presente Política o las que haya autorizado el Titular de manera previa y expresa de conformidad con la Constitución Política y demás disposiciones legales que rigen en materia de protección de datos personales.

 REFINANCIA	POLÍTICA	Código: COL-A-CU-POL-002
	GESTIÓN LEGAL / CUMPLIMIENTO	Versión: 06
	TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Edición: 11/Mar/2025
		Tipo de información: Privada

1.1. Principios rectores para el tratamiento y protección de datos personales

Los principios contenidos en la presente Política se aplicarán de manera integral en la recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión que se realice en los datos personales y ante las reclamaciones, consultas o actualizaciones que solicite el Titular:

1.1.1. Principio de seguridad: la información sujeta a tratamiento por Refinancia S.A.S. o por el encargado 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.

1.1.2. Principio de confidencialidad: todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información inclusive después de terminada la actividad que requería del tratamiento de los datos personales.

1.1.3. Principio de transparencia: en el tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener por parte de Refinancia S.A.S. o del encargado, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de sus datos o aquellos en los que tenga algún interés legítimo.

1.1.4. Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos: el tratamiento de los datos al ser una actividad reglada queda sujeta a lo establecido en la Ley y en las demás disposiciones que lo desarrollen.

1.1.5. Principio de finalidad: el tratamiento de los datos personales almacenados por Refinancia S.A.S. debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución Política, la Ley, y los fines informados en forma previa al cliente.

1.1.6. 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.

1.1.7. 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.

1.1.8. Principio de acceso y circulación restringida: el tratamiento de los datos personales se sujeta a los límites que se deriven de la naturaleza de estos, de las disposiciones de la presente política, la Constitución Política y la Ley. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas por 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.

1.1.9. Principio de la Temporalidad: El periodo de conservación de los Datos Personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se ha recolectado y/o mientras el cliente tenga

 REFINANCIA	POLÍTICA	Código: COL-A-CU-POL-002
	GESTIÓN LEGAL / CUMPLIMIENTO	Versión: 06
	TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Edición: 11/Mar/2025
		Tipo de información: Privada

obligaciones vigentes y pendientes por cancelar, o por el tiempo adicional que exijan las normas especiales o generales.

1.2. Marco normativo

El sustento legal del presente documento se establece en la matriz normativa sobre legislación aplicable a la protección de datos personales, que contiene la relación de normas y jurisprudencia que sirven como base fundamental para la presente Política. Ver *COL-A-CU-CU-ANX002 Anexo Matriz Normativa Sobre Protección de Datos Personales*.

2. CAPÍTULO II. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

2.1. Aspectos generales en el tratamiento de la información

El tratamiento de los datos que Refinancia S.A.S. realiza obedece única y exclusivamente, al cumplimiento de las finalidades previstas por la Compañía y que de manera previa y expresa ha autorizado su Titular, las que se deriven por algún acuerdo o vínculo contractual *-de tipo comercial, civil o laboral o por la prestación de servicios profesionales-* o las que determine la ley previo cumplimiento a los requisitos especiales.

2.2. Finalidad del tratamiento

Usted acepta que los datos personales proporcionados a Refinancia S.A.S. y a todas sus matrices, subordinadas y vinculadas, sean recolectados, almacenados, usados, puestos en circulación o suprimidos para cumplir con las siguientes finalidades:

- Para establecer y mantener una relación contractual o comercial, cualquiera que sea su naturaleza.
- Llevar a cabo las gestiones pertinentes, incluyendo la recolección y entrega de información ante autoridades públicas o privadas, nacionales o extranjeras con competencia sobre Refinancia, Las Entidades Autorizadas o sobre sus actividades, productos y/o servicios, cuando se requiera para dar cumplimiento a sus deberes legales o reglamentarios, incluyendo dentro de éstos, aquellos referentes a la prevención de la evasión fiscal, lavado de activos y financiación del terrorismo u otros propósitos similares emitidas por autoridades competentes.
- Como elemento de análisis para hacer estudios de mercado, investigaciones comerciales o estadísticas, relacionadas con preferencias de consumo.
- Como elemento de análisis para la evaluación de los riesgos derivados de una relación contractual o comercial vigente, cualquiera que sea su naturaleza.
- Como herramienta para el ofrecimiento de productos o servicios propios o de terceros.
- Como herramienta para iniciar cualquier cobro prejudicial o judicial.
- Para adelantar trámites que sean necesarios ante cualquier autoridad o ante cualquier entidad privada, respecto del cual la información resulte pertinente.
- Para que la información sea compartida, circulada y usada por otras entidades para cualquiera de los fines aquí previstos.
- Para realizar consultas y verificaciones sobre la calidad del servicio.
- Para la prevención de fraude y minimizar el riesgo operativo generado por las actividades en las diferentes unidades de negocio y/o productos.

- Para validar información con las diferentes bases de datos de Refinancia, de las Entidades Autorizadas, de autoridades y/o entidades estatales y de terceros tales como la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus aliados tecnológicos certificados, operadores de información y demás entidades que formen parte del Sistema de Seguridad Social Integral, empresas prestadoras de servicios públicos y de telefonía móvil, entre otras, para desarrollar las actividades propias de su objeto social principal y conexas, y/o cumplir con obligaciones legales.
- Para adelantar procesos de negociación comercial.
- Como herramienta para la prestación de servicios de administración de cartera por parte de la compañía a un tercero.
- Cualquier otra relacionada con nuestros productos y servicios, actuales y futuros.
- Para el cumplimiento de los deberes legales, contables y societarios.
- Para el cumplimiento del objeto social de la compañía.
- Para enviar y recibir información a cualquier medio que haya autorizado el titular, información comercial, publicitaria o promocional relacionado con el producto y/o servicio adquirido.
- Para desarrollar el proceso de selección y vinculación laboral.
- Para realizar ventas cruzadas de productos y/o servicios ofrecidos por Refinancia o por cualquiera de las Entidades Autorizadas o sus aliados comerciales, incluyendo la celebración de convenios de marca compartida.
- Para efectuar encuestas de satisfacción respecto de los productos y/o servicios ofrecidos.
- Suministrar la información a Terceros con los cuales se tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado, siempre y cuando se cuente con la autorización expresa del Titular en ese sentido.
- Otras finalidades que haya el titular autorizado de conformidad con los requisitos exigidos por ley.
- Si usted tiene un servicio con nosotros y/o una obligación vigente y pendiente por cancelar, Usted acepta que podemos utilizar, divulgar y recopilar de las centrales de riesgo, bases de datos de la industria de servicios financieros, información sobre usted.

Refinancia puede monitorear, grabar y conservar las llamadas telefónicas o cualquier otra comunicación electrónica sostenida con el Titular, con el objetivo de llevar un registro exacto de la información que el cliente proporcione, garantizar la calidad de nuestros servicios, resolver quejas, reclamos, solicitudes, y, realizar negociaciones comerciales y/o acuerdos de pago con los clientes.

2.3. Categorías especiales de datos

2.3.1. Datos públicos

Refinancia S.A.S., en cumplimiento de su objeto social y conforme a las demás finalidades señaladas anteriormente, en caso de ser necesario consultará los datos públicos sin que para ello deba mediar autorización previa y expresa por parte del Titular, dada la naturaleza que caracteriza a este tipo de datos.

 REFINANCIA	POLÍTICA	Código: COL-A-CU-POL-002
	GESTIÓN LEGAL / CUMPLIMIENTO	Versión: 06
	TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Edición: 11/Mar/2025
		Tipo de información: Privada

2.3.2. Datos sensibles

Refinancia S.A.S., en el tratamiento de datos personales, restringe el uso de datos sensibles. Sin embargo, el tratamiento de estos datos no se entenderá prohibido y la Compañía puede hacer uso de estos cuando:

- El Titular haya autorizado su tratamiento de forma explícita salvo en los casos que, por Ley, no se requiera el otorgamiento de dicha autorización.
- Sea necesario salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado.
- Sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical.
- Se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- Tenga una finalidad histórica, estadística o científica.

En cumplimiento a lo anterior, Refinancia S.A.S. cumple con las siguientes obligaciones en el manejo de datos sensibles:

- Informar al Titular sobre la naturaleza que reviste a los datos sensibles.
- Informar al Titular la facultad que tiene en expresar de manera previa su autorización en el tratamiento de los datos sensibles.
- Informar al Titular sobre los requisitos generales para que sea válida la autorización en el tratamiento de los datos sensibles.
- Informar al Titular los eventos en los cuales la Ley autoriza el tratamiento de los datos sensibles sin que medie autorización expresa.

2.3.3. Tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes

En todo momento que se dé tratamiento a los datos personales, deberá primar el respeto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Queda prohibido el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública o semiprivado y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes requisitos¹:

1. Que se responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
2. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Los derechos de los menores deben ser interpretados y aplicados de manera prevalente según lo dispuesto por los artículos 44 y 45 de la Constitución Política y el Código de la Infancia y la Adolescencia.

2.4. Tratamiento de datos personales

El tratamiento de los datos personales que realiza Refinancia S.A.S. proviene del ejercicio de las siguientes actividades, las cuales son necesarias para el cumplimiento de su objeto social:

¹ Los Datos públicos son los referidos en el Artículo 7 de la Ley 1581 de 2012.

2.4.1. Tratamiento datos personales de accionistas y demás responsables con relación legal de orden estatutario y corporativo de la compañía

Por disposición expresa del artículo 61 del Código de Comercio, la información contenida en libros y papeles del comerciante reviste el carácter de reserva legal, por lo que solo podrá ser conocida por sus propietarios, persona autorizada o mediante orden emitida de autoridad competente para que terceras personas puedan conocer la información. Lo anterior sin perjuicio de las excepciones que consagra la Ley, como el registro mercantil, que, al ser un documento público, cualquier persona tiene el derecho a conocer la información contenida en dicho documento.

El tratamiento de los datos personales de sus accionistas, Representante Legal y demás responsables con relación legal de orden estatutario y corporativo de la compañía cumple con las finalidades derivadas de la relación estatutaria que existe con la Compañía.

2.4.2. Tratamiento de datos personales de Clientes,

El trato de la información personal de los Clientes se realizará bajo altos estándares de gestión que permitan confirmar y actualizar la información de los Titulares, dentro de la que se encuentran todos los datos personales y datos biométricos, incluyendo algunos que tengan la calidad de sensibles, suministrados o aportados por los Clientes por cualquier medio, para que sea administrada e incorporada en sus bases de datos, con las siguientes finalidades:

- I. Realizar todas las gestiones necesarias tendientes a confirmar y actualizar la información de los Titulares;
- II. Validar y verificar la identidad del Titular para el ofrecimiento y la adecuada prestación de productos y servicios mercantiles y financieros a través de cualquier medio o canal, incluyendo la gestión de cobranza;
- III. Establecer una relación contractual, así como mantener y terminar una relación contractual de cualquier tipo;
- IV. Contacto para fines comerciales, legales y de gestión de la relación contractual a través de los canales autorizados por el titular;
- V. Describir los mecanismos y procedimientos para proteger los derechos de los Titulares;
- VI. Identificar al responsable de atender las consultas y reclamos relacionados con el Tratamiento de Datos Personales;
- VII. Llevar a cabo análisis estadístico;
- VIII. Realizar encuestas de satisfacción y calidad del servicio a los Titulares;
- IX. Verificar y gestionar el cumplimiento de obligaciones legales y contractuales
- X. Gestionar el cumplimiento de las políticas internas;
- XI. Transferir los Datos Personales a Terceros, así como a quien resulte Titular de los derechos de crédito por virtud de la cesión del crédito, a cualquier título, o a quien estos designen;
- XII. Acceder a los Datos Personales contenidos en la base de datos de administradoras y operadores de seguridad social y demás Terceros operadores de información para: (a) Llevar a cabo la elaboración de puntajes (scores) crediticios, herramientas de validación de ingresos, herramientas predictivas de ingresos, herramientas para evitar el fraude, la suplantación y en

- general, adelantar una adecuada gestión del riesgo crediticio y (b) Compararla, contrastarla y complementarla con la información financiera, comercial, crediticio, de servicios y obrante en centrales de información crediticia y/o operadores de bases de datos de información financiera, comercial, crediticia, entre otros;
- XIII. Consultar los Datos Personales en las centrales de información para conocer el desempeño como deudor, capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de conceder un crédito;
- XIV. Reportar a las centrales de información, sobre el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones por concepto de la prestación del servicio o por cualquier otra obligación;
- XV. Suministrar a las centrales de información, datos relativos a las solicitudes de crédito, así como a otros atinentes a las relaciones comerciales, financieras y en general, socioeconómicas, entre otras.
- XVI. Recibir cualquier tipo de información a los datos de contacto, teléfono móvil, fijo, correo electrónico, redes sociales y en los demás medios autorizados por el Cliente.
- XVII. Validar información con los operadores de telefonía móvil, con el fin de que directamente, o por medio de Terceros ubicados dentro o fuera del territorio colombiano: a) Evaluar si el número de celular ha tenido portabilidad numérica o si sobre el mismo ha sido realizado cambio de Sim, y accedan a los datos de portabilidad numérica que administran directamente los operadores de telefonía celular o a través de los Terceros autorizados, para efectos de prevenir y/o controlar el fraude o suplantación de identidad, así como validar la identidad; b) Para generar la respectiva consulta del correo electrónico registrado, de esta forma corroborar antigüedad de la cuenta y la Titularidad de la misma para prevenir procesos de fraude, suplantación o falsedad personal y/o documental.
- XVIII. Los datos suministrados por parte del Cliente, incluyendo datos de referencias personales y/ familiares (teléfono móvil, fijo, correo electrónico y/o dirección física), podrán ser recolectados y/o consultados en cualquier momento de la vigencia de la relación contractual definida entre las partes, con la finalidad de validar la identidad del titular.

2.4.3. Tratamiento datos personales de proveedores

El tratamiento de los datos personales de proveedores se realiza con la finalidad de evaluar los vínculos contractuales que deban generarse para lograr el desarrollo de actividades que son parte del objeto social de la Compañía. Si fuese necesario divulgar información relacionada con los datos personales de los proveedores, esto se hará con sujeción a lo dispuesto en las normas sobre protección de datos personales, lo dispuesto en la presente Política y conforme a los Derechos y Deberes que debe cumplir cada parte para el correcto tratamiento de los datos personales.

Los datos personales solicitados a los proveedores deben corresponder a aquellos datos que se deriven de las características del servicio a contratar, siendo así necesarios, relevantes y pertinentes en cumplimiento de la finalidad prevista. Así mismo, todo proveedor contratado o en proceso de selección, debe guardar y proteger la información que ha sido suministrada por Refinancia S.A.S., conforme a las normas que regulan la protección de los datos personales, así como lo dispuesto en la presente Política.

 REFINANCIA	POLÍTICA	Código: COL-A-CU-POL-002
	GESTIÓN LEGAL / CUMPLIMIENTO	Versión: 06
	TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Edición: 11/Mar/2025
		Tipo de información: Privada

2.4.4. Tratamiento datos personales de colaboradores

El Área de Talento Humano se encuentra a cargo del tratamiento de datos personales de: colaboradores y candidatos en los procesos de selección. Este tratamiento se realiza en tres momentos: antes, durante y después de la relación contractual laboral celebrada con la Compañía.

2.4.4.1. Tratamiento de datos personales previo a la relación contractual

Al iniciar el proceso de selección, los aspirantes son informados sobre las políticas adoptadas por la Compañía para el tratamiento de sus datos personales donde podrán manifestar su autorización para el manejo de sus datos conforme a las finalidades descritas por la Compañía. Refinancia S.A.S. guardará, en sus bases de datos y/o en archivos, el registro de la información entregada por cada aspirante. Quienes son seleccionados y posteriormente contratados, sus datos tendrán el tratamiento descrito en el numeral siguiente. Sin embargo, la información de los aspirantes no seleccionados será almacenada en base de datos y en archivo por un tiempo no mayor a tres meses (3) para prever la oportunidad de su participación en un cargo similar que sea convocado dentro de este término, a menos que el aspirante no seleccionado, de manera expresa y por escrito, solicite la eliminación, devolución o autorice la destrucción de sus datos personales una vez terminado el proceso de selección. La destrucción y eliminación de los datos personales incluye la hoja de vida, soportes documentales y los resultados obtenidos de las pruebas psicotécnicas y de las entrevistas realizadas.

El tratamiento de estos datos personales, les serán aplicables medidas de seguridad que garanticen su adecuado almacenamiento, dado el carácter sensible que contiene la información entregada por cada aspirante. Es así como, todos los contratos laborales o de prestación de servicios tendrán una cláusula de confidencialidad sobre el manejo y reserva de la información.

2.4.4.2. Tratamiento de datos personales durante la relación laboral

La información y datos personales obtenidos en el proceso de selección, será almacenada en base de datos y en archivo. Sobre esta base de datos y archivo única y exclusivamente tendrá acceso personal seleccionado que integre El área de Talento Humano con medidas de seguridad requeridas para garantizar el adecuado manejo y reserva de la información.

El tratamiento de estos datos personales cumple con la finalidad principal de poder realizar seguimiento al vínculo laboral que haya adquirido el trabajador o contratista con la Compañía. Para el seguimiento del vínculo contractual el trabajador expresamente autoriza a la compañía en la adopción de las medidas que sean necesarias para garantizar el cumplimiento del objeto contractual, así como también adoptar medidas que garanticen el adecuado manejo de la información que conoce y hace parte de las actividades que desarrollan el objeto social de la Compañía.

La recolección, administración, tratamiento y conservación de los datos personales del grupo familiar del colaborador se realizará para que estos puedan ser partícipes de los beneficios legales, tales como afiliaciones al Sistema de Seguridad Social, Caja de Compensación Familiar y para las diferentes actividades de bienestar que desarrolle

REFINANCIA S.A.S. La información que se requerirá será la que se considere necesaria y razonable para garantizar el acceso a dichos beneficios y actividades, la cual será utilizada de manera segura y sujeta a la finalidad al vínculo establecido anteriormente.

Los datos y la información que suministre el colaborador de niños, niñas y adolescentes estarán sujetos a esta finalidad. Cualquier finalidad diferente a las aquí establecidas, requerirá de autorización especial para el tratamiento de los datos. Igualmente, es de destacar que el colaborador no está obligado a suministrar esta información en los términos dispuestos en la normatividad aplicable.

Referente a la recolección, administración y conservación de los datos tales como fotos, huellas y/o video se realizará con el fin de lograr la identificación del empleado y, en tal sentido facilitar y permitir su acceso a las instalaciones de REFINANCIA S.A.S., lo cual por razones de seguridad y, en general, para el desarrollo propio de sus funciones y de la relación laboral existente entre éste y REFINANCIA S.A.S. la grabación de llamadas telefónicas será para efectos de garantizar la calidad del servicio que presta REFINANCIA S.A.S.

2.4.4.3. Tratamiento de datos personales terminada la relación laboral

Una vez la relación laboral haya terminado, la custodia de esta información estará a cargo del equipo de Talento Humano durante los seis (6) primeros meses contados a partir del momento en que terminó el vínculo laboral. Vencido este periodo, será enviada a custodia perteneciente al equipo de Gestión de Cartera - Gestión Documental. Lo anterior, sin perjuicio de la información que deba conservar el área de Talento Humano para el cumplimiento de sus funciones y lo relacionado con la protección de datos personales.

Refinancia S.A.S. adoptará todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad y custodia de los datos personales, incluyendo la suscripción de acuerdos de confidencialidad, y no podrá utilizar esta información para dar cumplimiento a otras finalidades diferentes a las presentadas por la Compañía a menos que medie autorización expresa y por escrito por parte del Titular de la información.

2.4.5. Tratamiento de datos personales con terceros

En las diferentes campañas, eventos u otras actividades que realice Refinancia S.A.S. podrá recolectar datos personales de Terceros, cuyo tratamiento podrá realizarse siempre que el Titular haya expresado su consentimiento para tal hecho y haya sido informado sobre las finalidades por las que se hará uso y manejo de sus datos personales.

En todo momento, deberán tenerse en cuenta las disposiciones contempladas en la presente Política al momento de llevar a cabo estrategias de mercadeo que involucren el manejo de datos personales. Lo anterior en cumplimiento de las disposiciones legales que regulan la protección de datos personales y de prevenir posibles sanciones impuestas por la autoridad competente.

Por otro lado, los Terceros que se encuentren adelantando algún proceso de contratación, alianza, acuerdo o convenio con Refinancia S.A.S. y deban para ello acceder, usar, tratar, y/o almacenar datos personales de colaboradores de la Compañía u otra información que almacene datos

 REFINANCIA	POLÍTICA	Código: COL-A-CU-POL-002
	GESTIÓN LEGAL / CUMPLIMIENTO	Versión: 06
	TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Edición: 11/Mar/2025
		Tipo de información: Privada

personales de Terceros, se definirá si los datos solicitados son necesarios para cumplir con cierta finalidad específica. De ser así, deberán implementarse las medidas de seguridad necesarias para garantizar la protección de los datos personales, incluyendo la suscripción de acuerdos de confidencialidad, así como el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Política y en las normas legales que regulen el tema.

2.5. Derechos de los titulares

2.5.1. Derechos de los titulares de la información

Refinancia S.A.S. garantiza a los Titulares de los datos personales, el ejercicio de los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a Refinancia S.A.S. 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.
- Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado Refinancia S.A.S. a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio las quejas o reclamos por presuntas infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y en las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- 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.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento por Refinancia S.A.S.

2.5.2. Ejercicio de los derechos del titular

Los derechos de los Titulares establecidos pueden ser ejercidos por las siguientes personas:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.

2.6. Deberes del responsable y del encargado del tratamiento de datos personales

2.6.1. Deberes de Refinancia cuando actúe como responsable del tratamiento

Información del responsable del tratamiento de datos personales:

REFINANCIA S.A.S.
 NIT. 900.060.442-3
 Correo electrónico: contactenos@refinancia.co

Teléfono de contacto clientes: 7490101

Teléfono de contacto colaboradores, proveedores, accionistas: 7490101 ext. 2130

Dirección: carrera 7 No. 32 – 93

Bogotá D.C.

Refinancia S.A.S. como responsable del tratamiento de los datos personales, garantiza su administración conforme a las disposiciones legales que rigen la materia, dando cumplimiento a los siguientes deberes:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Habeas Data.
- Solicitar y conservar, conforme a lo indicado en la Ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por 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 se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, en el evento en que éste sea una persona jurídica diferente a Refinancia S.A.S., todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento, en el evento en que éste sea una persona jurídica diferente a Refinancia S.A.S.
- Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley.
- Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar la atención de consultas y reclamos.
- Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- 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 de los Titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

2.6.2. Deberes de Refinancia cuando actúe como encargado del tratamiento

Cuando Refinancia S.A.S. actúe como encargado del tratamiento, es decir, realice el tratamiento de los datos personales por cuenta del responsable, tiene como deberes los siguientes:

- Verificar que el responsable del tratamiento se encuentre autorizado para suministrar a terceras personas, los datos personales que tratará Refinancia S.A.S. como Encargado.
- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas 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 que establezca 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 los Titulares en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de las disposiciones normativas que se dicten en relación con la protección de datos personales y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que dispone 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 incidentes que eventualmente se configuren en violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio, y demás autoridades de control competentes.

Si las calidades de Responsable y Encargado del tratamiento concurren en Refinancia S.A.S frente a un mismo dato personal, la Compañía asume el cumplimiento de los deberes previstos para cada figura descrita en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que regulen el tema sobre protección de datos personales.

2.6.3. Deber de confidencialidad

Refinancia S.A.S. se compromete a guardar absoluta reserva sobre la información que ha sido entregada para su recolección, almacenamiento, uso, circulación o eliminación, y a garantizar la protección de los datos personales que por su naturaleza revisten de requisitos especiales para su tratamiento. El tratamiento de los datos personales que se encuentren dentro de las bases de datos o archivos que maneje Refinancia S.A.S., se hará de forma reservada y confidencial.

Todas las personas con algún vínculo laboral, contractual, comercial, o que tengan algún interés o relación con los productos y servicios de la Compañía o intervengan en los procedimientos que establece la ley para el tratamiento de los datos personales de carácter privado o sensible, deben garantizar en todo momento la confidencialidad en la información tratada.

 REFINANCIA	POLÍTICA	Código: COL-A-CU-POL-002
	GESTIÓN LEGAL / CUMPLIMIENTO	Versión: 06
	TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Edición: 11/Mar/2025
		Tipo de información: Privada

2.7. Autorización del titular para el tratamiento de los datos

2.7.1. Aspectos generales sobre la autorización del Titular

Para el Tratamiento de Datos Personales se debe obtener el consentimiento libre, previo, expreso e informado del Titular; sin embargo, dicha autorización no será necesaria cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la Ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el registro civil de las personas.

En los casos en que se requiera consentimiento libre, previo, expreso e informado del Titular para el tratamiento de los datos personales, ésta deberá ser obtenida utilizando cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

La autorización puede ser otorgada mediante documento físico, electrónico, mensaje de datos, página web acreditada por Refinancia S.A.S., formato que permita su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo.

Puede estar integrada o hacer parte de las disposiciones acordadas dentro de un contrato, o estar incluida dentro un formato, formulario, otro sí, grabación de llamada o cualquier otro documento similar.

Refinancia S.A.S. garantiza que al momento de solicitar la autorización al Titular le será informado:

- El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad.
- Los derechos que le asisten como Titular.
- Los datos de contacto del responsable y los canales de comunicación dispuestos para la atención de consultas, reclamos y otro trámite que presente el Titular conforme a lo dispuesto en la Ley para la protección de datos personales.

2.7.2. Modo de obtener la autorización

La autorización del Titular puede ser obtenida mediante la utilización de diferentes mecanismos tales como (i) a través de nuestro IVR, (i) por medio escrito, (iii) por medios electrónicos, (iv) de forma verbal o (v) mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización.

Refinancia S.A.S. puede utilizar otros medios para obtener la autorización de manera inequívoca por parte del Titular de los datos personales, tales como: mediante documento físico, electrónico, mensaje de texto, formulario en página web, o cualquier otro formato que permita al Titular de manera previa, expresa e inequívoca autorizar el Tratamiento de sus datos personales y garantice su posterior consulta.

 REFINANCIA	POLÍTICA	Código: COL-A-CU-POL-002
	GESTIÓN LEGAL / CUMPLIMIENTO	Versión: 06
	TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Edición: 11/Mar/2025
		Tipo de información: Privada

2.7.3. Prueba de la autorización

Refinancia S.A.S. cuenta con mecanismos idóneos que sirven para mantener y conservar los registros en el que consta la autorización otorgada por el Titular de los datos personales. Para tal fin podrán ser guardados en archivos físicos o en medios electrónicos de manera directa por la Compañía o mediante la contratación de un tercero que cumpla con esta función.

2.7.4. Aviso de privacidad

En los casos en que no sea posible poner a disposición del Titular las políticas de tratamiento de la información, Refinancia S.A.S. por medio de un Aviso de Privacidad informa al Titular sobre la existencia de sus políticas para el tratamiento de los datos personales y la forma de acceder a ellas de manera oportuna. Ver *COL-A-CU-CU-ANX001 Anexo Aviso de Privacidad*.

El aviso de privacidad dispuesto por Refinancia S.A.S. incluye el contenido mínimo exigido por la Ley.

2.8. Histórico Clientes

Histórico Clientes es aquel documento donde reposa la información de los Titulares que han solicitado el no tratamiento de sus datos una vez han obtenido el paz y salvo de sus obligaciones con Refinancia S.A.S. Las áreas que realizan envío de correos informativos, con publicidad, campañas o temas de mercadeo deberán consultar esta lista antes de transmitir cualquier tipo de información.

Para que los datos de un Titular, cuyas obligaciones se encuentran a paz y salvo, no sean tratados por Refinancia S.A.S. deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- Realizar la solicitud por un canal autorizado (Ver capítulo VI).
- Describir la información del Titular: nombres, apellidos, identificación, teléfono, dirección física o correo electrónico.
- Solo podrá incluirse a los Titulares que se encuentran con saldo de obligación en cero y no tiene ninguna relación con otros productos de Refinancia y sus filiales.
- No existe ningún vínculo contractual con Refinancia, filiales o unidades de negocios con los clientes o usuarios de esta lista.

CAPITULO III. PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

3.1. Aspectos generales

Los Titulares de la información podrán ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar, revocar la autorización y demás derechos que otorgue la Ley sobre protección de datos personales, mediante envío de solicitud al área responsable. Los Titulares o sus causahabientes tienen el derecho de realizar consultas sobre la información personal que reposa en cualquier base de datos o archivos de Refinancia S.A.S.

Esta solicitud debe contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre completo del Titular

- Domicilio, teléfono fijo o celular del Titular
- Medio de contacto disponible para recibir respuesta – Dirección de residencia, teléfono o correo electrónico
- Documento de identidad del Titular o de quien realiza la solicitud
- Autorización respectiva en caso de ser necesaria para realizar la solicitud
- Descripción clara y precisa del trámite que desea realizar

Así mismo, los Derechos de los Titulares sólo podrán ser ejercidos por las siguientes personas:

1. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad
2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar su calidad
3. Por su representante legal y/o apoderado del Titular
4. Por estipulación a favor de otro o para otro

3.2. Procedimiento para consultas de información personal

Podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos o archivo, el Titular o sus causahabientes por medio de una consulta que será formulada por el medio que haya dispuesto Refinancia S.A.S., manteniendo en todo momento prueba de la solicitud.

La consulta formulada será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta.

En caso de que no sea posible atender la consulta dentro de dicho término, le será informado al interesado esta situación, expresando los motivos de la demora y señalando nueva fecha de respuesta para atender la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Para garantizar la atención a las solicitudes formuladas por los Titulares o sus causahabientes, Refinancia S.A.S. podrá implementar cualquiera de los siguientes canales de respuesta:

- Por medio de canales de comunicación electrónica
- Mediante formularios diligenciados por el solicitante
- Por medio de canales de servicio de atención al cliente personalizados, vía telefónica o grabación

3.3. Procedimiento para corregir, actualizar o suprimir información personal

En el evento en que el Titular de la información o sus causahabientes consideren que la información contenida en una base de datos de Refinancia S.A.S. deba ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando se presuma el incumplimiento de cualquiera de los deberes que contempla la Ley para la protección de los datos personales, podrán formular dichas circunstancias bajo un reclamo con los respectivos argumentos y/o soportes.

En la solicitud de rectificación y actualización de datos personales, el Titular debe indicar los datos que quiere sean corregidos o actualizados.

 REFINANCIA	POLÍTICA	Código: COL-A-CU-POL-002
	GESTIÓN LEGAL / CUMPLIMIENTO	Versión: 06
	TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Edición: 11/Mar/2025
		Tipo de información: Privada

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los 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.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos de gestión de PQRS una leyenda que diga "*reclamo en trámite*" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles; leyenda que deberá mantenerse hasta que el reclamo sea resuelto.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, le será informado al interesado esta situación, expresando los motivos de la demora y señalando nueva fecha de respuesta para atender, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

En caso de que Refinancia S.A.S. reciba el reclamo y no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

3.4. Procedimiento para revocar la autorización y/o suprimir un dato personal

Los Titulares podrán en todo momento solicitar la eliminación de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de estos, mediante la presentación de un reclamo, en los mismos términos dispuestos para solicitar la corrección, actualización o eliminación de los datos personales, o cuando se presuma el incumplimiento de cualquiera de los deberes que contempla la Ley para la protección de los datos personales.

El Titular tiene derecho de solicitar la supresión de sus datos personales cuando:

- Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
- Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Sin embargo, la solicitud de eliminación de datos personales no podrá realizarse en los siguientes casos:

- Cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- Cuando el Titular tenga algún tipo de obligación pendiente por cancelar.
- Cuando la eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- Cuando los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular, para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.

 REFINANCI A	POLÍTICA	Código: COL-A-CU-POL-002
	GESTIÓN LEGAL / CUMPLIMIENTO	Versión: 06
	TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Edición: 11/Mar/2025
		Tipo de información: Privada

La solicitud de eliminación de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

3.5. Solicitar prueba de la autorización otorgada por el titular

La solicitud se radicará ante Servicio al Cliente a través de los datos de contacto aquí mencionados (numeral 2.6.1), indicando por lo menos, nombre completo del Titular de la información y su número de identificación, lugar o dirección física y/o electrónica a la cual se le dará respuesta. Recibida la solicitud se enviará copia de la autorización, dentro de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de la solicitud. Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se informará al interesado, por medio de una respuesta parcial los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá; en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

CAPÍTULO IV. ROLES Y RESPONSABILIDAD EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN-

Cada área de la Compañía debe encargarse de generar los procedimientos necesarios para realizar el tratamiento de los datos personales que tenga a su cargo, conforme a lo descrito en la presente Política y lo dispuesto en la Ley. Así mismo, debe adoptar los mecanismos necesarios para garantizar su aplicación y cumplimiento con el fin de asegurar la protección de los datos personales.

4.1. Oficial de Protección de Datos Personales

De acuerdo con lo previsto en la normatividad vigente, el Oficial de Protección de Datos Personales en REFINANCIA S.A.S, se encuentra conformado por un equipo interdisciplinario de dos áreas de la organización, en particular, la Área de Riesgos en materia de seguridad de la información y el área Legal en materia de Protección de Datos Personales; sus funciones se encuentran descritas **en la política COL-A-SI-POL003 ROLES Y RESPONSABILIDADES GOBIERNO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

4.2. Área responsable de la atención de consultas, peticiones y reclamos

Refinancia S.A.S. cuenta con el área *de Experiencia al Cliente*, como responsables de atender las consultas, peticiones y reclamos formuladas por los Titulares en el ejercicio de sus derechos como Titulares de los datos personales. sus funciones se encuentran descritas en la política **COL-A-SI-POL003 ROLES Y RESPONSABILIDADES GOBIERNO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

4.3. Roles para el manejo de la información

El adecuado Tratamiento y manejo de los datos personales es responsabilidad de todos los colaboradores, contratistas, socios y demás personal que haga parte o tenga algún vínculo o relación directa con Refinancia S.A.S., por ello y en cumplimiento a las normas sobre protección de datos personales, la Compañía ha designado a las diferentes áreas que la componen, roles para el adecuado tratamiento de los datos personales.

Las funciones esenciales que tienen las principales áreas con el manejo de datos personales contenidos en bases de datos o archivos se encuentran contenidas en contenidas en la Política **COL-**

 REFINANCIA	POLÍTICA	Código: COL-A-CU-POL-002
	GESTIÓN LEGAL / CUMPLIMIENTO	Versión: 06
	TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Edición: 11/Mar/2025
		Tipo de información: Privada

A-SI-POL003 ROLES Y RESPONSABILIDADES GOBIERNO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

4.4. Prohibiciones

En cumplimiento con las normas sobre protección de Datos Personales, Refinancia S.A.S. prohíbe a sus colaboradores y áreas de la Compañía:

1. Divulgar, compartir, copiar, modificar la información de las bases de datos de Refinancia S.A.S. y sus filiales.
2. Enviar campañas comerciales a los clientes por cualquiera de estos medios: correo electrónico, mensaje de texto, vía telefónica, comunicación escrita, que no se relacionen al producto y/o servicio adquirido.
3. Recibir peticiones de eliminación o actualización de datos personales por canales diferentes a los establecidos en nuestra Política de Protección de Datos Personales relacionados u otro dispuesto e informado previamente a los Titulares.
4. Realizar Tratamiento de Datos Personales de carácter sensible sin la autorización previa y expresa del Titular.
5. Cesión, comunicación o circulación de datos personales, sin la autorización previa y expresa del Titular.
6. Atentar contra la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los datos y de los sistemas informáticos de conformidad con la Ley 1273 de 2009.
7. Realizar Tratamiento de Datos personales de niños y adolescentes cuando no se trate de datos públicos o semiprivados y sin cumplir con los requisitos que trata la Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 para su manejo.

CAPÍTULO V. CANALES DE ATENCIÓN

Refinancia S.A.S. pone a disposición los siguientes medios de recepción y atención de peticiones, consultas y reclamos para que los Titulares puedan formular sus solicitudes, ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales contenidos en bases de datos, así como revocar la autorización que haya otorgado para su tratamiento:

1. Correo electrónico: contactenos@refinancia.co
2. Sucursal Virtual: <https://sucursalvirtual.refinancia.co/>
3. Teléfono de contacto clientes: 7440777- 018000180842
4. Teléfono de contacto colaboradores, proveedores, accionistas: 7490101
5. Página web: Opción Ayuda - contáctenos.
6. Dirección principal: Carrera 7 No. 32 – 93 Edificio Arboleda, Bogotá D.C.

Sin perjuicio de lo anterior, Refinancia S.A.S. podrá informar a los Titulares sobre la modificación y/o actualización de los canales de atención utilizando los medios de comunicación con los que cuenta la Compañía.

CAPÍTULO VI. INSCRIPCIÓN REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

Refinancia S.A.S. procederá de acuerdo con la normatividad vigente a realizar el registro de sus bases de datos, ante el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio cuyo fin es servir como directorio público de las bases de datos que están sujetas a tratamiento, y de acuerdo con las instrucciones contenidas en el “Manual del Usuario del Registro Nacional de Bases de Datos - RNBD”.

Una vez se proceda con el registro de las bases de datos, se actualizará la información en el Registro Nacional de Base de Datos – RNBD-, así:

- Dentro de los primeros (10) días hábiles de cada mes, a partir de la inscripción de la base de datos, cuando se realicen cambios sustanciales en la información registrada.
- Anualmente, entre el 2 de enero y el 31 de marzo, a partir del año 2019.

Adicionalmente, dentro de los quince (15) primeros días hábiles de los meses de febrero y agosto de cada año, a partir de la inscripción, Refinancia S. A.S., como Responsable del tratamiento deberá actualizar la información de los reclamos presentados por los Titulares ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

CAPÍTULO VII. MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA INFORMACIÓN

Refinancia S.A.S. implementará las medidas de seguridad que permiten garantizar el archivo, la custodia y el adecuado Tratamiento de los Datos personales. Estas medidas de seguridad corresponden a medidas físicas, tecnológicas, administrativas y logísticas, las cuales protegen la información de cualquier riesgo al que puedan estar expuestos. En la práctica, Refinancia S.A.S. hará el uso de estas medidas de seguridad de manera obligatoria, sin excepción alguna.

El deber de proteger los datos personales recae en todos los Colaboradores de Refinancia S.A.S., por lo que deberán dar aviso de cualquier circunstancia irregular que ocurra o de cualquier manejo irregular que se esté dando a los datos personales y que pueda poner en peligro la custodia y el adecuado tratamiento de los datos personales por parte de la Entidad.

Ante este hecho, la Compañía, a través de su Oficiales de Protección de Datos que se compone de un equipo interdisciplinario, iniciarán el respectivo proceso interno para adelantar la investigación de los hechos y aplicará, en caso de ser pertinente, las sanciones o medidas disciplinarias a que haya lugar, en los términos del Capítulo XI de la presente política, y se iniciarán las acciones civiles, penales y/o laborales correspondientes.

CAPÍTULO VIII. AUTORIDAD COMPETENTE EN LA VIGILANCIA DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

8.1. Autoridad competente

De acuerdo con lo previsto en la normatividad vigente, la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de una delegatura para la protección de datos personales, ejercerá la vigilancia para garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la ley.

8.2. Sanciones

Una vez evidenciado el incumplimiento de las disposiciones de la presente Ley por parte del responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, la Superintendencia de Industria y Comercio, adoptará las medidas o impondrá las sanciones correspondientes que podrán variar desde multas, suspensión de actividades, cierre temporal de las operaciones, hasta el cierre inmediato y definitivo de las operaciones.

CAPÍTULO IX. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES

La transferencia y transmisión de datos personales a autoridades de orden territorial, departamental y nacional, y/o a terceros países, se puede realizar, por regla general, a países que proporcionen niveles adecuados de protección de datos². Sin embargo, puede también realizarse cuando se presente alguno de los siguientes supuestos:

- Cuando se trate de información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.
- Cuando el intercambio de datos sea de carácter médico o cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública.
- Cuando se realicen transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.
- Cuando se realicen transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
- Cuando se realicen transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular.
- Cuando se realicen transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- En los casos no contemplados, la Superintendencia de Industria y Comercio, deberá proferir la declaración de conformidad relativa a la transferencia internacional de datos personales.

En todo caso, y respecto de la

CAPÍTULO X. MEDIDAS DISCIPLINARIAS

El incumplimiento a cualquiera de los aspectos tratados en la Política de Protección de datos Personales dará aplicación a la **Política COL-A-TH-AP-POL001 Procesos Disciplinarios vigente** en la Compañía, en conjunto con el **COL-ESC-MAN01-03 Código de Ética** y **COL-ESC-CIR05-03 Reglamento Interno de Trabajo**.

CAPÍTULO XI. MODIFICACIONES A ESTA POLÍTICA

Usted reconoce y acepta que podemos modificar, cambiar o sustituir esta Política en cualquier momento para tomar en consideración los cambios en las leyes y reglamentos, u otra situación que

² Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que la Ley exige a sus destinatarios.

pueda surgir. Conforme a la normativa vigente, les notificaremos las modificaciones, cambios a situaciones relacionadas con las finalidades. Publicaremos la Política actualizada en nuestro sitio web. También podremos notificarle cualquier modificación según la ley aplicable, que puede a través de los siguientes canales:

- Un aviso dirigido a usted a su última dirección que repose en nuestros registros.
- Un anuncio a través de nuestros canales telefónicos (IVR).
- Un aviso en nuestro sitio web www.refinancia.com.co.
- Un aviso en nuestros cupones de pago
- Un aviso en periódico local.

CAPÍTULO XII. VIGENCIA

El área Legal junto y de Compliance y el Oficial de protección de datos personales revisarán la presente política anualmente y realizarán las actualizaciones y publicaciones que sean necesarias para mantenerla actualizada de conformidad con las normas vigentes y con las finalidades que cumpla la compañía con el tratamiento de los datos personales. Los datos se conservarán de acuerdo con la aplicación de los principios de necesidad y razonabilidad dando cumplimiento a los deberes que la ley establezca para la conservación de datos y mientras el titular no revoque la autorización otorgada.

9. Control de Cambios

Versión No.	Descripción del cambio	Responsable	Fecha (dd/mm/aaaa)
01	Creación del documento	Dirección legal	07/10/2016
02	Actualización general del documento. Cambio de código por cambio de estructura de COL-ATH-MAN04-03 a COL-ALC-MAN02-03	Dirección Legal	14/02/2019
03	Actualización estructura organizacional Actualización canales de contacto (numeral 2.6.1.) Refuerzo en el numeral 2.2. Finalidad del tratamiento de datos	Dirección Legal	14/01/2021
04	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de tipo de documento, pasa de ser un manual a ser una Política • Actualización de la regulación y normatividad relacionada • Se elimina del alcance de la Política a la sucursal Perú • Se modifica el Principio de acceso y circulación restringida y el Principio de la Temporalidad • Actualización codificación de la documentación relacionada en la Política • Actualización del término “Listas Blancas” por “Histórico de Clientes” • Las responsabilidades de las áreas se actualizan y quedan plasmadas en la política COL-A-SI-POL003 	Dirección Legal	01/03/2023



	<p>ROLES Y RESPONSABILIDADES GOBIERNO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se actualizan los canales para recepción y atención de peticiones, consultas y reclamos • Se eliminan las funciones Generales del Oficial de Cumplimiento 		
05	<ul style="list-style-type: none"> • Se eliminan las obligaciones de las diferentes áreas, las cuales ahora se contienen en el documento COL-A-SI-POL003 ROLES Y RESPONSABILIDADES GOBIERNO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. • Inclusión de Ley 2300 del 2023 • Cambio en el término avales por productos de financiación • Se amplía el ítem de finalidades del tratamiento, incluyendo a los productos, herramientas para la aprobación de los productos de financiación, recepción de la información, ejecución de encuestas de satisfacción y envío de información a terceros. • Se incluye numeral de tratamiento de datos personales de clientes • Ampliación en los mecanismos por los cuales se puede obtener la autorización de tratamiento de datos • Cambios de cargos y responsables según la nueva estructura organizacional 	Dirección Legal	11/08/2023
06	<ul style="list-style-type: none"> • Se eliminan las obligaciones de las diferentes áreas, las cuales ahora se contienen en el documento COL-A-MCR-GSI-SPOL-002 Roles Y Responsabilidades Gobierno De Seguridad De La Información • Supresión de los términos avales y productos de financiación. • Inclusión de lineamientos de transferencia y transmisión de datos personales. • Cambios de cargos y responsables según la nueva estructura organizacional 	Coordinación de Asuntos Legales y Compliance	11/03/2025

Actualizado por: Cristhian Camilo Estepa	Revisado y Aprobado por: Lina Yepes
<i>Cargo: Coordinación de Asuntos Legales y Compliance</i>	<i>Cargo: Secretaría General y Asuntos Corporativos</i>