Autoriza de manera expresa e inequívoca a FINLECO BPO SAS para mantener y manejar la información que se ha incorporado en las bases de datos manejadas por FINLECO BPO SAS y especialmente para permitir su recolección, almacenamiento, uso, supresión, procesamiento, compilación, tratamiento y actualización conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la desarrollen.

La política de tratamiento de datos personales se encuentra disponible para su consulta a continuación o en el siguiente link: https://drive.google.com/file/d/12DdpuOTief8zPg1uFD6ZLKjuaBMrmM81/view

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

**14 DE FEBRERO DE 2024**

**VERSIÓN: 003**

Finleco bpo

## 1. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La presente política tiene el fin de establecer los lineamientos de FINLECO BPO SAS para el Tratamiento adecuado de Datos Personales acorde a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios.

## 2. OBJETIVO

Establecer las directrices generales para la recolección, protección y el tratamiento de datos personales al interior de FINLECO BPO SAS, con el fin de generar confianza a los titulares de los datos personales sobre el tratamiento adecuado de su información; así como Informar a los Titulares de las finalidades y transferencias a que son sometidos sus datos personales y los mecanismos y formas para el ejercicio de sus derechos.

## 3. ALCANCE

Esta política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de FINLECO BPO SAS, quien actúa en calidad de responsable y como encargado del tratamiento de los datos personales.

## 4. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE

FINLECO BPO SAS legalmente constituida, identificada con el NIT 900342562-1, con domicilio principal en la CR 27 B NO. 68 -96 de la ciudad de Bogotá, República de Colombia, Página www.finlecobpo.com y teléfono 7449772 en la ciudad de Bogotá.

## 5. PRINCIPIOS APLICADOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Desde la dirección se han establecido y se aplican los siguientes principios para el tratamiento de los datos personales:

*"Este documento es confidencial y de propiedad de **Finleco BPO** y no se encuentra controlado de manera física, por favor asegúrese que esta es la versión actualizada, cualquier reproducción de este documento está restringido sin la autorización expresa del Gerente General de la empresa"*

- **Legalidad**: El tratamiento a que se refiere la Ley de Habeas Data es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Finalidad**: El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al Titular.
- **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.
- **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.
- **Transparencia**: En el tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del tratamiento o del Encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Acceso y circulación restringida:** El tratamiento se sujeta 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 en 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 conforme a la ley.
- **Seguridad**: La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o Encargado del tratamiento a que se refiere la Ley de Habeas Data, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y

*"Este documento es confidencial y de propiedad de **Finleco BPO** y no se encuentra controlado de manera física, por favor asegúrese que esta es la versión actualizada, cualquier reproducción de este documento está restringido sin la autorización expresa del Gerente General de la empresa"*

administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- **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 finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de esta.

## 6. FINALIDADES Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

A continuación, se establecen las finalidades y tratamiento de los datos personales de los cuales FINLECO BPO SAS, actúa como responsable del tratamiento:

### 6.1. Datos personales de Empleados:

FINLECO BPO SAS recolecta los datos personales de sus empleados los cuales son calificados por la compañía como Confidencial, y solo serán revelados por la empresa con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite. Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de los empleados de la empresa serán:

- ✓ Dar cumplimiento a las obligaciones que impone la ley laboral colombiana a los empleadores, o bien las órdenes que impartan las autoridades colombianas competentes.
- ✓ Emitir certificaciones relativas a la relación del titular del dato con la empresa.

*"Este documento es confidencial y de propiedad de **Finleco BPO** y no se encuentra controlado de manera física, por favor asegúrese que esta es la versión actualizada, cualquier reproducción de este documento está restringido sin la autorización expresa del Gerente General de la empresa"*

- ✓ Cumplir con las obligaciones impuestas a la empresa como empleador, en relación con las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo en cumplimiento con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- ✓ Gestionar las funciones desarrolladas por los trabajadores.
- ✓ Consultar memorandos o llamados de atención.
- ✓ Desarrollar y aplicar el proceso disciplinario.
- ✓ Contactar a familiares en casos de emergencia.

FINLECO BPO SAS almacena los datos personales de sus empleados, incluidos los que hayan sido obtenidos en desarrollo del proceso de selección, y los conserva en una carpeta identificada con el nombre de cada uno de ellos, carpeta a la cual solo tendrá acceso y será tratada por el Área de Gestion del Talento Humano, con la finalidad de administrar la relación contractual entre FINLECO BPO SAS y el empleado.

Dentro de los datos objeto de tratamiento, se recolectan datos sensibles de sus trabajadores como la huella dactilar con la única finalidad de controlar el horario de ingreso a las instalaciones de la compañía y proporcionar ambientes de trabajo seguros. Para los efectos de este tratamiento se recolecta la respectiva autorización que en todo caso será expresa y facultativa, indicando claramente los datos sensibles objeto de tratamiento y la finalidad de este. Así mismo, la organización cuenta con elevados sistemas de seguridad para el manejo de aquellos datos sensibles y su reserva, en el entendido que tales datos sensibles solo serán usados por FINLECO BPO SAS para los fines antes mencionados.

Terminada la relación laboral, FINLECO BPO SAS procederá a almacenar todos los datos personales que haya obtenido del proceso de selección y la documentación generada en desarrollo de la relación laboral, en un archivo central con acceso restringido, sometiendo en todo momento la información a medidas y

*"Este documento es confidencial y de propiedad de **Finleco BPO** y no se encuentra controlado de manera física, por favor asegúrese que esta es la versión actualizada, cualquier reproducción de este documento está restringido sin la autorización expresa del Gerente General de la empresa"*

niveles de seguridad adecuados, dado que la información laboral pueda contener datos de carácter sensible. En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior a veinte (20) años contados a partir de la terminación de la relación laboral, o de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información, pasado el tiempo de conservación se procederá a realizar el proceso de borrado seguro y debida destrucción física de la documentación.

### 6.2. Tratamiento de datos personales de Accionistas

FINLECO BPO SAS recolecta los datos personales de sus Accionistas y los almacena en una base de datos la cual es calificada por la compañía como de Confidencial, y que solo será revelada por la empresa con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite. Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de los Accionistas de FINLECO BPO SAS serán:

- ✓ Permitir el ejercicio de los deberes y derechos derivados de la calidad de Accionista.
- ✓ Enviar invitaciones a eventos programados por la empresa y en general contactar al Accionista.
- ✓ Emitir certificaciones relativas a la relación del titular del dato con la sociedad.
- ✓ Las demás establecidas específicamente en las autorizaciones que sean otorgadas por los Accionistas.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo que la persona sea Accionista de la compañía y el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información, el acceso a tal información personal se

*"Este documento es confidencial y de propiedad de **Finleco BPO** y no se encuentra controlado de manera física, por favor asegúrese que esta es la versión actualizada, cualquier reproducción de este documento está restringido sin la autorización expresa del Gerente General de la empresa"*

realizará conforme a lo establecido en el Código de Comercio y demás normas que regulan la materia.

### 6.3. Tratamiento de datos personales de Proveedores y Contratistas

FINLECO BPO SAS recolecta los datos personales de sus Proveedores y/o contratistas y los almacena en una base de datos la cual, aunque se compone en su mayoría de datos públicos, es calificada por la compañía como Confidencial y que, en el caso de datos privados, solo los revelará por la empresa con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de los Proveedores y/o contratistas de FINLECO BPO SAS serán:

- ✓ Envío de invitaciones a contratar y realización de gestiones para las etapas precontractual, contractual y pos contractual.
- ✓ Envío de invitaciones a eventos programados por la compañía.
- ✓ Las demás establecidas específicamente en las autorizaciones que sean otorgadas por los propios proveedores y/o contratistas.
- ✓ Solo recaudará de sus proveedores y/o contratistas los datos que sean necesarios, pertinentes y no excesivos para la finalidad de selección, evaluación y ejecución del contrato a que haya lugar.
- ✓ La recolección de los datos personales de empleados de los proveedores y/o contratistas por parte de FINLECO BPO SAS tendrá en todo caso como finalidad verificar la idoneidad y competencia de los empleados; es decir, una vez verificado este requisito, FINLECO BPO SAS devolverá tal información al Proveedor y/o contratista, salvo cuando se autorice expresamente su conservación.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo que dure la relación del proveedor y/o contratistas con la empresa, y el

*"Este documento es confidencial y de propiedad de **Finleco BPO** y no se encuentra controlado de manera física, por favor asegúrese que esta es la versión actualizada, cualquier reproducción de este documento está restringido sin la autorización expresa del Gerente General de la empresa"*

tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

### 6.4. Tratamiento de datos personales de visitantes en el control ingreso

FINLECO BPO SAS recolecta los datos personales de sus visitantes y los almacena en una base de datos la cual es calificada por la empresa como de Confidencial y solo será revelada por la empresa con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de quienes ingresan a las instalaciones de FINLECO BPO SAS serán:

- ✓ Asegurar el ingreso a las instalaciones de la empresa a personas que cuentan con la autorización de libre tránsito y restringir el paso a aquellas personas que no estén autorizadas.
- ✓ Garantizar la seguridad en los ambientes vigilados.
- ✓ Permitir ambientes de trabajo adecuados para el desarrollo seguro de las actividades al interior de la empresa.
- ✓ Cumplir con las obligaciones impuestas a la empresa en relación con las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo, y el denominado Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- ✓ En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior a un (1) año contado a partir de su recolección de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hacen necesario el manejo de la información.

### 6.5. Tratamiento de datos personales de registro de video vigilancia

FINLECO BPO SAS recolecta datos biométricos de sus trabajadores y visitantes a través de sus Cámaras de Vigilancia y los almacena en una base de datos la cual

*"Este documento es confidencial y de propiedad de **Finleco BPO** y no se encuentra controlado de manera física, por favor asegúrese que esta es la versión actualizada, cualquier reproducción de este documento está restringido sin la autorización expresa del Gerente General de la empresa"*

es calificada por la compañía como Secreta y solo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales contenidos en las Cámaras de Vigilancia de la organización serán:

- ✓ Garantizar la seguridad en los ambientes laborales.
- ✓ Permitir ambientes de trabajo adecuados para el desarrollo seguro de actividades laborales de los procesos de la compañía.
- ✓ Controlar el ingreso, permanencia y salida de empleados y contratistas en las instalaciones de la empresa.

Para cumplir con el deber de información que le corresponde a FINLECO BPO SAS como administrador de datos personales, la empresa implementará Avisos de Privacidad en las zonas en donde se realice la captura de imágenes que impliquen tratamiento de datos personales. En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior a treinta (30) días contados a partir de su recolección de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hacen necesario el manejo de la información, este tiempo podrá variar con base en los lineamientos contractuales requeridos por los clientes de la organización.

### 6.6. Tratamiento de datos personales de Clientes

FINLECO BPO SAS Recolecta los datos personales de sus Clientes y los almacena en una base de datos la cual es calificada por la empresa como Confidencial y solo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de los Clientes de FINLECO BPO SAS serán:

*"Este documento es confidencial y de propiedad de **Finleco BPO** y no se encuentra controlado de manera física, por favor asegúrese que esta es la versión actualizada, cualquier reproducción de este documento está restringido sin la autorización expresa del Gerente General de la empresa"*

- ✓ Realización de gestiones para las etapas precontractual, contractual y pos contractual.
- ✓ Envío de invitaciones a eventos programados por la empresa.
- ✓ Corroborar cualquier requerimiento que se ocasione en desarrollo del contrato celebrado.
- ✓ Cumplir con el objeto del contrato celebrado, incluyendo actividades de envío de mercancía, cumplimiento y trámite de garantías, entre otros.
- ✓ Verificar casos en que se de incumplimiento de alguna de las partes.
- ✓ Vinculación en general de cada cliente.
- ✓ Realizar actividades de fidelización de clientes y operaciones de marketing.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo que dure la relación del cliente con la empresa, y el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

### 6.7. Tratamiento de datos personales de Titulares de carteras propias y administradas.

FINLECO BPO SAS recolecta datos personales de sus titulares de Carteras Propias y administradas y los almacena en una base de datos la cual es calificada por la compañía como de Confidencial, y solo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales contenidos de los titulares de carteras propias y administradas de FINLECO BPO SAS serán:

a) Realización de gestiones de cobro en todas sus etapas (preventiva, administrativa, pre jurídica y jurídica según corresponda)
b) Envío de comunicaciones sobre información de interés frente a las obligaciones que se tienen con FINLECO BPO SAS ya sean propias o administradas según asignación del cliente.

*"Este documento es confidencial y de propiedad de **Finleco BPO** y no se encuentra controlado de manera física, por favor asegúrese que esta es la versión actualizada, cualquier reproducción de este documento está restringido sin la autorización expresa del Gerente General de la empresa"*

c) Permitir ambientes de trabajo adecuados para el desarrollo seguro de actividades laborales de los procesos de la compañía.
d) Actualización de información en centrales de información financiera.
e) Atención de solicitudes, consultas, emisión de certificaciones sobre estado de deuda, paz y salvo y demás que se requieran frente a la obligación.
f) Atención sobre PQRS sobre la obligación, gestión y objeto de la relación entre el titular con FINLECO BPO SAS.
g) Actualización de información sobre el estado de la obligación.
h) Uso de la información para trámites judiciales.
i) Disponer de la información para atender y cumplir todos los requerimientos de la ley aplicable a la organización frente a la gestión de cobranza.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo que dure la relación del titular con la empresa, y el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

### 6.8. Tratamiento de datos sensibles

#### 6.8.1. Tratamiento datos niños, niñas y adolescentes

FINLECO BPO SAS no realiza de forma directa el tratamiento de datos personales de menores de Edad. Sin embargo, de forma particular la empresa recolecta y trata los datos personales de los hijos menores de edad de sus trabajadores, con la única finalidad de cumplir con las obligaciones que impone la ley a los empleadores en relación con las afiliaciones a sistema de seguridad social y parafiscales, y en particular para permitir el disfrute de los derechos fundamentales de los niños a la salud y a la recreación.

En todo caso, FINLECO BPO SAS recolectará cuando corresponda la respectiva autorización para su tratamiento, teniendo siempre de presente el interés superior

*"Este documento es confidencial y de propiedad de **Finleco BPO** y no se encuentra controlado de manera física, por favor asegúrese que esta es la versión actualizada, cualquier reproducción de este documento está restringido sin la autorización expresa del Gerente General de la empresa"*

del menor y el respeto de los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

### 6.9. Tratamiento de datos personales de Aprendices SENA:

FINLECO BPO SAS recolecta los datos personales de sus APRENDICES SENA y los almacena en una base de datos la cual es calificada por la empresa como Confidencial y sólo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizadas los datos personales de los aprendices SENA del FINLECO BPO SAS serán:

- ✓ Dar cumplimiento a las obligaciones que impone la Ley 789 de 2002 así como sus Decretos Reglamentarios.
- ✓ Emitir certificaciones relativas a la relación del titular del dato con la empresa.
- ✓ Corroborar cualquier requerimiento que se ocasione en desarrollo del proceso de vinculación de aprendices.
- ✓ Cumplir con las obligaciones impuestas a la empresa como empleador, en relación con las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y el denominado Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- ✓ Gestionar las funciones desarrolladas por los aprendices.
- ✓ Controlar el desarrollo de los aprendices en la etapa lectiva y etapa práctica.
- ✓ Contactar a familiares en casos de emergencia

*"Este documento es confidencial y de propiedad de **Finleco BPO** y no se encuentra controlado de manera física, por favor asegúrese que esta es la versión actualizada, cualquier reproducción de este documento está restringido sin la autorización expresa del Gerente General de la empresa"*

## 7. DERECHOS DE LOS TITULARES

Los Titulares de datos personales gozarán de los siguientes derechos y de aquellos que les otorgue la ley:

a) Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
b) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al responsable 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.
c) 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.
d) 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.
e) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
f) 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 la ley y a la Constitución.
g) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de los niños (niñas) y adolescentes

*"Este documento es confidencial y de propiedad de **Finleco BPO** y no se encuentra controlado de manera física, por favor asegúrese que esta es la versión actualizada, cualquier reproducción de este documento está restringido sin la autorización expresa del Gerente General de la empresa"*

## 8. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

El área de Gestión de Servicio al cliente es el área encargada de dar trámite a las solicitudes de los titulares para hacer efectivos sus derechos, para la atención de las peticiones, consultas y/o reclamos se han dispuesto de los siguientes canales:

- ✓ Correo electrónico: atencionalcliente@finlecobpo.com
- ✓ Dirección: CR 27 B NO. 68 -96. Física Bogotá, Colombia

## 9. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE HABEAS DATA

En cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales FINLECO BPO SAS presenta el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos, para la radicación y atención de su solicitud le solicitamos suministrar la siguiente información:

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

El término máximo previsto por la ley para resolver su reclamación es de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, FINLECO BPO SAS informará al interesado 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.

*"Este documento es confidencial y de propiedad de **Finleco BPO** y no se encuentra controlado de manera física, por favor asegúrese que esta es la versión actualizada, cualquier reproducción de este documento está restringido sin la autorización expresa del Gerente General de la empresa"*

Una vez cumplidos los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular al que se deniegue total o parcialmente el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación podrá poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio –Delegatura para la Protección de Datos Personales.

### 9.1. Consultas

Se podrá consultar la información personal del Titular que repose en las bases de datos de FINLECO BPO SAS y la empresa se encargará de suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del solicitante.

La consulta una vez recibida por la empresa será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la nueva fecha en que se atenderá tal consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### 9.2. Reclamos

Cuando se considere que la información contenida en una base de datos de FINLECO BPO SAS debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando se advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Habeas Data, se podrán presentar reclamación ante FINLECO BPO SAS la cual será tramitada bajo las siguientes reglas:

*"Este documento es confidencial y de propiedad de **Finleco BPO** y no se encuentra controlado de manera física, por favor asegúrese que esta es la versión actualizada, cualquier reproducción de este documento está restringido sin la autorización expresa del Gerente General de la empresa"*

- ✓ El reclamo se formulará mediante comunicación escrita dirigida a FINLECO BPO SAS con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer y los datos señalados previamente.
- ✓ 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.
- ✓ En caso de que FINLECO BPO SAS reciba un reclamo del cual no sea competente para resolverlo, la empresa dará traslado a quien efectivamente corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará al Titular.

- ✓ Una vez recibido el reclamo completo, la empresa incluirá en la respectiva base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este en un término no mayor a dos (2) días hábiles. La empresa conservará dicha leyenda en el dato objeto de discusión hasta que el reclamo sea decidido.

- ✓ 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, la empresa informará al Titular los motivos de la demora y la nueva 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.

*"Este documento es confidencial y de propiedad de **Finleco BPO** y no se encuentra controlado de manera física, por favor asegúrese que esta es la versión actualizada, cualquier reproducción de este documento está restringido sin la autorización expresa del Gerente General de la empresa"*

### 9.3. Requisito de procedibilidad

El Titular, sus causahabientes, su representante y/o apoderado, o quien se determine por estipulación a favor de otro; sólo podrá presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el ejercicio de sus derechos una vez haya agotado el trámite de Consulta o Reclamo directamente ante la empresa.

### 9.4. Petición de actualización y/o rectificación

FINLECO BPO SAS rectificará y actualizará, a solicitud del titular, la información que sea inexacta o se encuentre incompleta, atendiendo al procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual el Titular deberá allegar la solicitud según los canales dispuestos por la compañía, indicando la actualización y rectificación del dato y a su vez deberá aportar la documentación que soporte tal petición.

### 9.5. Revocatoria de la autorización y/o supresión del Dato

El Titular podrá revocar en cualquier momento el consentimiento o autorización dada para el tratamiento de sus datos personales, siempre y cuando no se encuentre un impedimento consagrado en una disposición legal o contractual.

Así también el Titular tiene derecho a solicitar en todo momento a FINLECO BPO SAS la supresión o eliminación de sus datos personales cuando:

a) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
b) Cuando dejen de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron obtenidos.
c) Se haya cumplido el tiempo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron obtenidos.

*"Este documento es confidencial y de propiedad de **Finleco BPO** y no se encuentra controlado de manera física, por favor asegúrese que esta es la versión actualizada, cualquier reproducción de este documento está restringido sin la autorización expresa del Gerente General de la empresa"*

Tal supresión implica la eliminación bien sea de manera total o parcial de la información personal, de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por FINLECO BPO SAS.

El derecho de cancelación no es absoluto y por lo tanto FINLECO BPO SAS podrá negar revocatoria de autorización o eliminación de los datos personales en los siguientes casos:

a) El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
b) 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.
c) 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.

## 10. DEBERES DE FINLECO BPO SAS COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

FINLECO BPO SAS como responsable del tratamiento de datos personales, cumplirá los siguientes deberes:

a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.

*"Este documento es confidencial y de propiedad de **Finleco BPO** y no se encuentra controlado de manera física, por favor asegúrese que esta es la versión actualizada, cualquier reproducción de este documento está restringido sin la autorización expresa del Gerente General de la empresa"*

d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del tratamiento, 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.

g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del tratamiento.

h) Suministrar al Encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.

i) Exigir al Encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.

j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

l) 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.

m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.

n) 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.

*"Este documento es confidencial y de propiedad de **Finleco BPO** y no se encuentra controlado de manera física, por favor asegúrese que esta es la versión actualizada, cualquier reproducción de este documento está restringido sin la autorización expresa del Gerente General de la empresa"*

o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 11. DEBERES DE FINLECO BPO SAS COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

a) Garantizar al Titular en todo tiempo el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento
c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley, comunicando al responsable de los datos para su actualización, rectificación o supresión de los datos del titular.
d) Durante el proceso de la prestación del servicio el titular puede actualizar información, para ello aplicará las medidas correspondientes para recolectar la autorización y posteriormente notificar al responsable para la actualización de la información.
e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados de acuerdo con lo establecido por la Ley.
f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de atención de PQR, Consultas y reclamos.
g) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
h) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.

*"Este documento es confidencial y de propiedad de **Finleco BPO** y no se encuentra controlado de manera física, por favor asegúrese que esta es la versión actualizada, cualquier reproducción de este documento está restringido sin la autorización expresa del Gerente General de la empresa"*

i) 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 de los Titulares.
j) Reportar oportunamente al responsable del tratamiento de datos cuando se identifique un incidente de seguridad relacionado con datos personales.
k) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 12. AUTORIZACIÓN DE TITULAR DE DATOS PERSONALES

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por regla general en el tratamiento de datos de carácter personal FINLECO BPO SAS recolectará la autorización previa e informada del Titular, la cual podrá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

### 12.1. Eventos en los cuales no es necesaria la autorización

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
b) Datos de naturaleza pública.
c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

*"Este documento es confidencial y de propiedad de **Finleco BPO** y no se encuentra controlado de manera física, por favor asegúrese que esta es la versión actualizada, cualquier reproducción de este documento está restringido sin la autorización expresa del Gerente General de la empresa"*

## 13. MODIFICACIÓN DE LAS POLÍTICAS

FINLECO BPO SAS se reserva el derecho de modificar la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales en cualquier momento. Sin embargo, toda modificación será comunicada de forma oportuna a los titulares de los datos personales a través de los medios habituales de contacto con diez (10) días hábiles de antelación a su entrada en vigencia.

En el evento que un titular no esté de acuerdo con la nueva Política General o especial y con razones válidas que se constituyan en una justa causa para no continuar con la autorización para el tratamiento de datos personales, el Titular podrá solicitar a la empresa el retiro de su información a través de los canales indicados.

## 14. VIGENCIA

La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir del 14 de febrero de 2024. Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta política. Una vez se cumpla(n) esa(s) finalidad(es) y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, sus datos serán eliminados de nuestras bases de datos.

*"Este documento es confidencial y de propiedad de **Finleco BPO** y no se encuentra controlado de manera física, por favor asegúrese que esta es la versión actualizada, cualquier reproducción de este documento está restringido sin la autorización expresa del Gerente General de la empresa"*

| CONTROL DE CAMBIOS | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Versión N°** | **Descripción del cambio** | **Elaboró** | **Revisó** | **Aprobó** | **Fecha** |
| 001 | Creación del documento | Director HSEQ | Gerente Administrativa | Gerente General | 18/09/2019 |
| 002 | Lineamientos de Seguridad de la información según ISO 27001 del 2022 | TI | Gerente Administrativa | Gerente General | 08/02/2023 |
| 003 | Revisión anual de la política y actualización del Logo de Finleco BPO SAS | Director HSEQ | Gerente Administrativa | Gerente General | 14/02/2024 |
| | | | | | |
| | | | | | |

*"Este documento es confidencial y de propiedad de **Finleco BPO** y no se encuentra controlado de manera física, por favor asegúrese que esta es la versión actualizada, cualquier reproducción de este documento está restringido sin la autorización expresa del Gerente General de la empresa"*