



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

FINLECO BPO SAS actuará como responsable del Tratamiento sobre las bases de datos de su propiedad, tales como las de sus empleados, accionistas, proveedores, visitantes, clientes, proveedores y titulares de carteras propias.

Así mismo, actuará como Encargado del Tratamiento cuando realice el tratamiento de datos personales por cuenta de un tercero (cliente contratante), en cuyo caso el tratamiento se realizará bajo las directrices y finalidades definidas por dicho responsable y se registrará por lo estipulado en el contrato de transmisión de datos personales correspondiente.

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:

- **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.
- **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.
- **Finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al Titular.



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

6. FINALIDADES Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

En ejercicio de su objeto social, FINLECO BPO SAS, realiza el Tratamiento de datos personales de sus empleados, proveedores, clientes y usuarios de sus productos, actividad que ejecuta directamente, o por parte de contratistas o mandatarios encargados de ello. Así mismo en cumplimiento de legislación aplicable y de políticas corporativas, FINLECO BPO SAS, puede requerir transmitir o transferir dichos datos a casa matriz en caso de requerirse.

En desarrollo de los principios de finalidad y libertad, la recolección de datos personales por parte de FINLECO BPO SAS, se limitará a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a la normatividad vigente. Salvo en los casos expresamente previstos en la Ley, no se podrán recolectar datos personales sin autorización del Titular. En cumplimiento de la ley FINLECO BPO SAS, no recolecta ni almacena datos de niños, niñas y adolescentes excepto los datos de los hijos de los empleados y estos datos solo son entregados voluntariamente por los empleados para efectos de afiliaciones de EPS y/o caja de compensación y el tratamiento es confidencial solo lo maneja el responsable de Gestión de Talento Humano

FINLECO BPO SAS, tiene la obligación de mantener la confidencialidad de los datos personales objeto de Tratamiento y sólo podrá divulgarlos por solicitud expresa de las entidades de vigilancia y control y autoridades que tengan la facultad legal de solicitarla y permitirá en todo momento y de manera gratuita conocer, actualizar y corregir la información personal del Titular de conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012.

El Tratamiento de datos incluye la recolección, almacenamiento, administración, utilización, transferencia, transmisión y destrucción, en la forma permitida por la ley y se realiza con la siguiente finalidad específica para cada caso:

a) Tratamiento de datos personales de empleados, aspirantes a empleados y empleados desvinculados: Se realiza para cumplir con las obligaciones laborales a cargo de FINLECO BPO SAS, tales como pagos de nómina, pagos y reportes al sistema general de seguridad social en salud, atención de consultas, peticiones, solicitudes, acciones y reclamos, hechas por el Titular de la información o por sus legitimarios, o por entidades del sistema general de seguridad social en salud a los que el Titular esté o hubiere estado vinculado.

b) Tratamiento de datos personales de proveedores naturales y jurídicos: Permite el cumplimiento de obligaciones contractuales a cargo de FINLECO BPO SAS, tales como pagos de honorarios, reportes de pagos, reportes o interacciones que por ley o por políticas internas tiene la obligación de realizar, atención de consultas, peticiones, solicitudes, acciones y reclamos, hechas por el Titular de la información o por sus legitimarios.

c) Tratamiento de datos personales de Clientes: El Tratamiento de datos personales de Clientes que son personas naturales o jurídicas, tiene el propósito de que FINLECO BPO SAS, pueda cumplir con las obligaciones contractuales a su cargo, tales como facturación, reportes de pagos o interacciones que por ley o por políticas internas tiene la obligación de realizar, atención de consultas, peticiones, solicitudes, acciones y reclamos, hechas por el Titular de la información o por sus legitimarios.

7. MATRIZ DE TITULARES, DATOS Y FINALIDADES.

Para el normal desarrollo de la misión, compromiso organizacional y el cumplimiento de las obligaciones adquiridas FINLECO BPO SAS, realiza el tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión) de los datos personales de los titulares mencionados a continuación, para las finalidades que se referencian a continuación:

TITULAR	DATOS PERSONALES RECOLECTADOS	FINALIDADES
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación: Nombre, documento de identidad, firma. • Contacto: Correo electrónico, teléfono, dirección. • Laborales: Cargo, salario, cuenta bancaria, historial de desempeño, datos disciplinarios. • Seguridad Social: Afiliación a EPS, ARL, AFP, Caja de Compensación. • Datos Sensibles: Huella dactilar (para control de acceso/horario), datos de salud (para SG-SST). • Familiares: Datos de contacto para emergencias, datos de hijos menores para afiliaciones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir con las obligaciones legales laborales y de seguridad social. 2. Administrar la relación contractual (pagos, procesos disciplinarios, certificaciones). 3. Implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). 4. Controlar el acceso, horario y garantizar la seguridad en las instalaciones. 5. Contactar a familiares en casos de emergencia.

TITULAR	DATOS PERSONALES RECOLECTADOS	FINALIDADES
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación: Nombre, documento de identidad. • Contacto: Dirección, correo electrónico, teléfono. • Societarios: Información sobre la participación accionaria. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permitir el ejercicio de los deberes y derechos derivados de la calidad de accionista. 2. Enviar convocatorias, invitaciones y comunicaciones corporativas. 3. Emitir certificaciones relativas a la tenencia accionaria.
Proveedores y Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación: Nombre o Razón Social, NIT/Cédula del representante legal. • Contacto: Dirección, correo electrónico, teléfono. • Financiera: Información bancaria para pagos, información tributaria (RUT). • Contractual: Objeto del contrato, obligaciones, plazos. • Personal del proveedor: Datos para verificar idoneidad y cumplimiento de obligaciones de seguridad social. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestionar las etapas precontractual, contractual y poscontractual. 2. Realizar la selección, evaluación y ejecución de contratos. 3. Efectuar pagos y cumplir con las obligaciones fiscales y contables. 4. Verificar la idoneidad y el cumplimiento de las obligaciones de seguridad social del personal del proveedor.
Visitantes (Control de Ingreso)	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación: Nombre, documento de identidad. • Información de visita: Empresa que representa, persona/área visitada, hora de ingreso y salida. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrar y controlar el ingreso y salida de las instalaciones. 2. Garantizar la seguridad de las personas, bienes e instalaciones. 3. Cumplir con los protocolos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
Aspirantes y Candidatos a procesos de selección	<ul style="list-style-type: none"> • Datos públicos: Estado civil, nombre completo, número de identificación, profesión • Datos semiprivados: Fecha y lugar de nacimiento o información crediticia • Datos Privados: Dirección particular, número de teléfono privado • Datos Sensibles: Imagen, video, características físicas capturadas por las cámaras de seguridad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluación de idoneidad: Verificar antecedentes, validar referencias, competencias, pruebas psicotécnicas, técnicas y de habilidades, con el fin de determinar la idoneidad del candidato. 2. Gestión del proceso de selección: Registrar, conservar y administrar la información básica



POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: DE-P-007

VERSIÓN:004

PÁGINA 6 DE 16

FECHA: 08/08/2025

TITULAR	DATOS PERSONALES RECOLECTADOS	FINALIDADES
		<p>de identificación, contacto y formación académica de los aspirantes para la correcta gestión de los procesos de vinculación.</p> <p>3. Conservación y disposición final: Almacenar la información de hojas de vida y soportes hasta por un periodo máximo de dos años para futuras vacantes, y eliminarla de manera segura una vez vencido este plazo o revocada la autorización.</p> <p>4. Protección de la información: Preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales mediante controles técnicos, administrativos y físicos de acuerdo con la norma ISO 27001</p>
Titulares de Registro de Videovigilancia	<ul style="list-style-type: none">• Datos Sensibles (Biométricos): Imagen, video, características físicas capturadas por las cámaras de seguridad.	<ol style="list-style-type: none">1. Garantizar la seguridad en los ambientes laborales y zonas comunes.2. Controlar el ingreso, permanencia y salida de personas en las instalaciones.3. Servir como prueba en investigaciones internas o procesos judiciales en caso de incidentes de seguridad.
Clientes (Contratantes de servicios BPO)	<ul style="list-style-type: none">• Identificación: Nombre o Razón Social, NIT/Cédula del representante legal.• Contacto: Dirección, correo electrónico, teléfono de los contactos designados.• Contractual: Información sobre los servicios contratados, facturación y pagos.	<ol style="list-style-type: none">1. Gestionar las etapas pre-contractual, contractual y pos-contractual.2. Cumplir con el objeto del contrato de servicios BPO.3. Realizar la facturación y gestión de pagos.4. Realizar actividades de fidelización y marketing de servicios.

"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"

TITULAR	DATOS PERSONALES RECOLECTADOS	FINALIDADES
		5. Atender requerimientos y verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
Titulares de Carteras Propias y Administradas	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación: Nombre, documento de identidad. • Contacto: Direcciones, teléfonos, correos electrónicos. • Información de la obligación: Número de crédito/obligación, producto, monto, historial de pagos, estado de la deuda. • Financiera: Información sobre capacidad de pago, datos reportados en centrales de riesgo. • Grabaciones: Grabaciones de voz de las gestiones de cobro. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar gestiones de cobro en etapas preventiva, administrativa, prejurídica y jurídica. 2. Enviar comunicaciones sobre el estado de la obligación, respetando la Ley 2300 de 2023. 3. Actualizar la información en centrales de información financiera. 4. Atender PQR, consultas y emitir certificaciones sobre la deuda. 5. Utilizar la información como soporte en trámites judiciales. 6. Cumplir con los requerimientos legales aplicables a la gestión de cobranza. 7. La realización de gestiones de cobro y el envío de comunicaciones se efectuarán respetando los canales autorizados por el titular y los horarios y periodicidad establecidos en la Ley 2300 de 2023 y demás normas aplicables
Aprendices SENA	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación: Nombre, documento de identidad. • Contacto: Dirección, correo electrónico, teléfono. • Académica: Información relacionada con el programa de formación SENA. • Financiera: Cuenta bancaria para el pago del apoyo de sostenimiento. • Seguridad Social: Afiliación a EPS y ARL. • Familiares: Datos de contacto para 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir con las obligaciones del contrato de aprendizaje (Ley 789 de 2002). 2. Realizar los pagos de apoyo de sostenimiento y afiliaciones a seguridad social. 3. Gestionar y supervisar las funciones del aprendiz en su etapa práctica. 4. Implementar el SG-SST aplicable a los aprendices. 5. Emitir certificaciones relativas al



POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: DE-P-007
VERSIÓN:004 PÁGINA 8 DE 16
FECHA: 08/08/2025

TITULAR	DATOS PERSONALES RECOLECTADOS	FINALIDADES
	emergencias.	contrato de aprendizaje.

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

8. DERECHOS DE LOS TITULARES

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

- Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

9. 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

"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"

10. 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.

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.

10.1. 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.

10.2. 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:

- ✓ 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.

10.3. 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.

10.4. 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.

10.5. 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.

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.

El titular podrá solicitar la revocatoria de su autorización de manera total, sobre la totalidad de las finalidades consentidas, o de manera parcial, sobre finalidades específicas. Para ello, en su solicitud deberá indicar claramente si la revocatoria es total o parcial. Se entenderá que existen casos en que el consentimiento no podrá ser revocado por existir un deber legal o contractual que obliga a FINLECO BPO SAS a conservar y tratar los datos.

11. 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.
- 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.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

12. 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. 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.
- i) Reportar oportunamente al responsable del tratamiento de datos cuando se identifique un incidente de seguridad relacionado con datos personales.
- j) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

13. 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.

13.1. 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.

14. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES

FINLECO BPO SAS podrá realizar la transmisión o transferencia de datos personales en desarrollo de su objeto social. Para ello, se aplicarán las siguientes reglas:

- **Transmisión de Datos Personales:** Para las finalidades propias de la operación y cuando actúe como responsable, FINLECO BPO SAS podrá transmitir datos personales a terceros que actuarán como Encargados del tratamiento (proveedores de servicios tecnológicos, de mensajería, entre otros). Dicha transmisión se formalizará a través de un Contrato de Transmisión de Datos Personales, asegurando el cumplimiento de los deberes del Encargado y la protección de la información.
- **Transferencia de Datos Personales:** La transferencia de datos personales a terceros Responsables, ya sea a nivel nacional o internacional, requerirá la autorización previa, expresa e informada del titular, salvo en los casos previstos como excepción en la ley. Para las transferencias internacionales, FINLECO BPO SAS verificará que el país receptor ofrezca un nivel adecuado de protección de datos, de acuerdo con los lineamientos de la Superintendencia de Industria y Comercio, o implementará las garantías contractuales o instrumentos jurídicos requeridos para proteger la información.

15. LIMITACIONES TEMPORALES AL TRATAMIENTO DE DATOS

FINLECO BPO SAS solo recolectará, almacenará y tratará los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron su tratamiento. Lo anterior atenderá a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la finalidad y vencido el plazo máximo legal o contractual, se procederá a la supresión segura de los datos personales.

16. 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 vigor.

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.

17. MECANISMOS TÉCNICOS, JURÍDICOS Y ORGANIZATIVOS PARA GARANTIZAR EL TRATAMIENTO ADECUADO DE DATOS PERSONALES Y SU APLICACIÓN EN ENTORNOS CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL

FINLECO BPO SAS, en su calidad de Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ha adoptado un conjunto de **medidas técnicas, jurídicas y organizativas** alineadas



con los principios de legalidad, finalidad, seguridad, confidencialidad, acceso y circulación restringida establecidos en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. En el marco de la implementación de soluciones basadas en inteligencia artificial, se adoptan medidas específicas que garanticen el respeto de los derechos fundamentales de los titulares y la seguridad de la información tratada.

17.1 MECANISMOS TÉCNICOS

- **Seguridad de la Información:** Implementación de protocolos de cifrado, segmentación de redes, autenticación multifactor y control de acceso para todos los sistemas que almacenen o procesen datos personales, incluyendo aquellos asistidos por algoritmos de IA.
- **Evaluaciones de impacto sobre la protección de datos (DPIA):** En los casos donde se introducen tecnologías de IA, se evalúan previamente los riesgos asociados al tratamiento automatizado, especialmente cuando se involucran datos sensibles o decisiones automatizadas.
- **Auditorías de algoritmos:** Se realiza monitoreo técnico periódico sobre los modelos de IA utilizados para garantizar que no operen con sesgos indebidos, ni afecten negativamente los derechos de los titulares.

17.2 MECANISMOS JURÍDICOS

- **Acuerdos contractuales específicos con proveedores de IA:** Todo proveedor externo de soluciones de inteligencia artificial deberá suscribir acuerdos que aseguren el cumplimiento de los principios de la Ley 1581 de 2012, especialmente el principio de seguridad, confidencialidad, y la prohibición de transferencia no autorizada de datos personales.
- **Decisiones automatizadas y derechos del titular:** Se garantiza que ninguna decisión que afecte significativamente al titular será tomada exclusivamente por una herramienta de IA sin intervención y/o supervisión humana calificada. En los casos en que se utilice el tratamiento automatizado para la toma de decisiones, el titular tendrá derecho a:
 - ✓ Solicitar y obtener intervención humana en el proceso.
 - ✓ Expresar su punto de vista sobre la situación.
 - ✓ Impugnar la decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado.
 - ✓ Recibir una explicación significativa sobre la lógica utilizada en el modelo de IA, en la medida que sea técnicamente viable y no comprometa secretos comerciales o industriales.
- **Consentimiento informado y específico:** En todos los casos en los que se empleen herramientas de IA para tratamiento de datos personales o sensibles, se informará explícitamente al titular sobre el uso de dichas tecnologías y sus finalidades específicas, la lógica general del tratamiento automatizado y las consecuencias previstas de dicho tratamiento, obteniendo su autorización expresa y diferenciada para tal fin.

17.3 MECANISMOS ORGANIZATIVOS

- **Política interna de IA ética y responsable:** FINLECO BPO SAS adoptará directrices internas que regulen el uso ético y transparente de la IA, garantizando la equidad, explicabilidad y supervisión humana de los resultados generados por sistemas automatizados.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: DE-P-007

VERSIÓN:004

PÁGINA 15 DE 16

FECHA: 08/08/2025

- **Capacitación continua:** Se capacita al personal en temas de protección de datos, privacidad, ética en IA y gestión del riesgo tecnológico.
- **Comité de privacidad y ética digital:** Instancia interna encargada de evaluar y supervisar el cumplimiento normativo y ético en los proyectos que involucren el uso de inteligencia artificial sobre datos personales.
- **Transferencia internacional:** Los proveedores de IA que operan fuera de Colombia, serán evaluados desde la selección para determinar su aprobación de vinculación, para lo cual debe cumplir con la normativa Colombiana y del País de la IA en materia de datos personales, adicionalmente se validará que el país se encuentre dentro del listado de países autorizados por la SIC; en caso que se genere la vinculación FINLECO BPO, cumplirá con los lineamientos establecidos por la Ley en cuanto a la transferencia internacionalmente.

18. VIGENCIA

La presente actualización de la Política para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir del 08 de agosto de 2025. 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 cumplan esas finalidades y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, sus datos serán eliminados de nuestras bases de datos. La presente Política podrá ser modificada en cualquier momento y sus modificaciones se realizarán con apego a la normatividad vigente.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: DE-P-007

VERSIÓN:004

PÁGINA 16 DE 16

FECHA: 08/08/2025

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
004	Revisión general e inclusión del ítem 17 Mecanismos técnicos, jurídicos y organizativos para garantizar el tratamiento adecuado de datos personales y su aplicación en entornos con inteligencia artificial	Oficial de Seguridad de la Información	Dirección SIG	Gerente Administrativa	08/08/2025

*"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"*