# FINTEGRAL

Futuro Integral

V 2026-07

**AVISO DE PRIVACIDAD Y POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

**I. INTRODUCCION**

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" y el Decreto 1377 de 2013, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" **FINTEGRAL**, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., como responsable del tratamiento de datos personales de sus clientes, adopta mediante el presente documento las políticas y procedimientos para garantizar el derecho que tienen las personas de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan registrado sobre ellas en bases de datos y/o archivos.

La presente política se aplica a toda información personal de los clientes, prospectos, contratistas, proveedores, empleados, o de cualquier otra persona que por algún motivo suministre información a **FINTEGRAL**.

**FINTEGRAL** podrá actualizar esta política en cualquier momento, ya sea para atención de novedades legislativas, regulatorias o jurisprudenciales, políticas internas, o por cualquier otra razón o circunstancia, lo cual se informará y se dará a conocer oportunamente, mediante documento escrito, publicación en el sitio web, comunicación verbal o mediante cualquier otro medio idóneo.

De conformidad con la legislación vigente sobre la materia, se establecen las siguientes definiciones, las cuales serán aplicadas e implementadas acogiendo los criterios de interpretación que garanticen una aplicación sistemática e integral en consonancia con los avances tecnológicos y los demás principios y postulados que rigen los derechos fundamentales del habeas data y la protección de datos personales.

- ✓ **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.

- ✓ **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales.

- ✓ **Dato personal:** Cualquier información que pueda vincularse a una persona determinada. Puede ser de carácter público o privado.

- ✓ **Titular:** Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento por parte de **FINTEGRAL**.

- ✓ **Tratamiento:** Cualquier operación o manejo que se le da a los datos personales. Puede incluir su recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión, entre otros.

- ✓ **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.

- ✓ **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.

**II. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

El responsable del tratamiento de sus datos personales es FINTEGRAL S.A.S. identificada con NIT 901.366.940-8, página web www.fintegral.co y PBX 601 221 4550.

**III. FINALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES**

**FINTEGRAL**, tiene una base de datos con información personal de sus clientes, la cual ha venido utilizando única y exclusivamente para verificar la identidad de los mismos y determinar la viabilidad en la prestación de servicios. Dentro del ámbito de los derechos a la intimidad, al buen nombre, la imagen y demás garantías constitucionales, **FINTEGRAL** utiliza los datos personales que el titular de datos registró voluntariamente en la solicitud de prestación de servicios. Los datos que utiliza **FINTEGRAL** para cumplir la finalidad con sus clientes, corresponde a sus datos de identificación, esto es, nombres y apellidos, género, profesión u oficio, nivel de escolaridad, ingresos mensuales, datos de ubicación, números telefónicos y correo electrónico si lo hay. La recolección de datos personales y su tratamiento automatizado tienen como finalidad facilitar la comunicación con los clientes, así como también, facilitar la gestión, administración, y manejo de la información de **FINTEGRAL** para el desarrollo de su objeto social. Así las cosas, los datos personales son utilizados exclusivamente por las áreas de cartera, crédito, comercial, contabilidad y servicio al cliente para las siguientes finalidades:

- Creación y conservación de los documentos legalmente exigidos por las normas contables.
- Tratamiento de sus datos personales en los procesos comerciales y de análisis de la viabilidad de prestación de servicios.
- Incorporar la información requerida en el programa comercial, de crédito y cartera de **FINTEGRAL**, lo que permite un adecuado reporte de información a aliados comerciales y de informes a las entidades pagadoras.
- Adaptación de nuestros productos y servicios para responder mejor a los intereses de nuestros clientes.
- Enviar cartas y comunicaciones en general.

- Gestión de las peticiones, quejas y reclamos.

**IV. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES**

El titular de los datos personales tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir los datos personales que haya suministrado a **FINTEGRAL**, radicando una comunicación, a través de los siguientes medios:

1. Correo electrónico: solicitudes@fintegral.co
2. Línea de whatsapp: +57 321 221 4550.

Los derechos de los titulares establecidos en la Ley, podrán ejercerse 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.

La petición o derecho que ejercita el titular de los datos personales, debe contener, nombre y apellidos del cliente y los datos de contacto para recibir notificaciones. 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 por su titular. El titular de los datos personales podrá solicitar a **FINTEGRAL** copia de los datos que posee sobre el mismo. Asimismo, **FINTEGRAL** actualizará, rectificará o eliminará los datos cuando éstos resulten inexactos, incompletos o hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad inicial.

El titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales una vez cada mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de tratamiento de datos de **FINTEGRAL**.

En cumplimiento de lo anterior, se establece el siguiente procedimiento:

**IV.I. TRÁMITE DE LAS CONSULTAS Y RECLAMOS FORMULADOS**

**Consultas**:

El titular o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos de **FINTEGRAL. FINTEGRAL** suministrará a estos toda la información contenida

en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular. La consulta se formulará por escrito ante el área correspondiente de **FINTEGRAL**. La consulta será atendida en un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**Reclamos**:

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos de **FINTEGRAL** debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, podrán presentar un reclamo mediante documento escrito ante **FINTEGRAL** el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a **FINTEGRAL**, con la siguiente información:

- Identificación del titular.
- La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
- Pruebas, si las hay.
- La dirección y teléfono de notificación.

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 quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda resolverlo, en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado. Una vez recibido el reclamo completo, el mismo se gestionará en un término no mayor a 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, se informará al interesado los motivos por los cuales **FINTEGRAL** no ha podido culminar el trámite 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.

**Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato:**

Los titulares podrán en todo momento solicitar a **FINTEGRAL** como responsable del tratamiento de la información, la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, siempre y cuando no exista ningún vínculo comercial vigente entre éste y **FINTEGRAL, FINTEGRAL** como responsable del tratamiento llevará un control del recibo de solicitud de supresión de datos o revocatoria de autorización, incluyendo su fecha de recepción. El término máximo para atender la revocatoria y/o supresión de datos 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, se informará al interesado los motivos por los cuales **FINTEGRAL** no ha podido culminar el trámite 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. Si vencido el término legal respectivo, **FINTEGRAL** no hubiese eliminado los datos personales, el titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales, de acuerdo al procedimiento descrito en el artículo 22 de la Ley 1581de 2012.

## V. DEBERES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

**FINTEGRAL** se encarga directamente del tratamiento y custodia de los datos personales recolectados y almacenados; sin embargo, se reserva el derecho a delegar en un tercero tal tratamiento, para lo cual exigirá al encargado la atención e implementación de las políticas y procedimientos idóneos para la protección de los datos personales y la estricta confidencialidad de los mismos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012.

## VI. DATOS SENSIBLES

Para efectos de dar cumplimiento a la ley de protección de datos personales y de las presentes políticas de tratamiento de los mismos, se entiende por datos sensibles aquellos relacionados con la intimidad del titular, 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. El titular de la información personal, no está obligado a suministrar datos sensibles, por lo tanto cualquier solicitud de los mismos requerirá autorización expresa.

## VII. DATOS PERSONALES DE MENORES DE EDAD

Los datos personales que reposen en la base de datos de **FINTEGRAL** sobre niños, niñas y adolescentes y que sean necesarios para la prestación de los servicios de **FINTEGRAL**, serán utilizados única y exclusivamente de manera enunciativa en el registro y toma de estadísticas. **FINTEGRAL** asegura su protección de conformidad con la Constitución Política y la Ley. En todo caso, cualquier uso de los datos de los menores de edad que se encuentren registrados en la base de datos de **FINTEGRAL** o que se soliciten deberán ser autorizados expresamente por el representante legal del niño, niña o adolescente, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad de entender el asunto. De igual manera, **FINTEGRAL** facilitará a los representantes legales de los menores, la posibilidad de que puedan ejercer los derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición de los datos de sus tutelados.

**VIII. TERCEROS**

La base de datos e información en cabeza de **FINTEGRAL** no será suministrada a terceros, salvo expresa autorización del titular, o en los casos previstos en la Ley. La transferencia y/o uso compartido de datos de los clientes, socios y empleados de **FINTEGRAL** con terceros, se refiere única y exclusivamente a los fines correspondientes a la prestación de servicios, otorgamiento de seguros de vida, garantías, créditos, reporte de información a las entidades pagadoras encargadas y el envío de correspondencia mediante empresas prestadoras de dicho servicio. **FINTEGRAL** ha celebrado acuerdos de confidencialidad con sus empleados para asegurar la protección de los datos.

**IX. MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS CON RELACIÓN AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

**FINTEGRAL** informa a los titulares de los datos personales que ha adoptado las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos y para evitar su alteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado. Los datos personales que el titular de la información suministre a **FINTEGRAL** bajo cualquier medio, tales como el nombre, identificación, edad, género, dirección, teléfono y correo electrónico, serán administrados de forma confidencial, con las debidas garantías constitucionales, legales y demás normas aplicables a la protección de datos. La información será incorporada en las diferentes bases de datos que maneja **FINTEGRAL** y cuya responsabilidad y manejo está a cargo de la misma.

**FINTEGRAL** cuenta con protocolos de seguridad y acceso a nuestros sistemas de información, el acceso a las diferentes bases de datos se encuentra restringido incluso para nuestros empleados y colaboradores. Nuestros funcionarios se encuentran comprometidos con la confidencialidad y manipulación adecuada de las bases de datos atendiendo a las políticas sobre tratamiento de la información establecida en la Ley. Sólo personal autorizado puede acceder a las bases de datos y por tanto a los datos personales de nuestros clientes bajo un sistema protegido con contraseñas. Por lo anterior, **FINTEGRAL** otorgará las garantías y asumirá las obligaciones o responsabilidades por pérdida o sustracción de información de su sistema informático únicamente cuando por negligencia o dolo, un tercero no autorizado acceda a la información, y procurará de manera diligente y prudente la seguridad de la información en medio digital o físico.

**X. ACEPTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

El titular de los datos personales declara que ha leído y acepta la presente política de tratamiento de datos personales de **FINTEGRAL** teniendo en cuenta que existe una relación recurrente entre los titulares de los datos personales y **FINTEGRAL**, y que **FINTEGRAL** ha solicitado de manera explícita a sus clientes, colaboradores y contratistas las autorizaciones para continuar con el tratamiento de datos personales ya recolectados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013; **FINTEGRAL** continuará usando los datos almacenados necesarios para ofrecer los servicios para el

normal funcionamiento, mientras el titular no contacte al responsable para solicitar la supresión de sus datos personales en los términos legales, sin perjuicio de la facultad que tiene el titular de ejercer en cualquier momento sus derechos y pedir la eliminación del dato.

**XI. VIGENCIA DE LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

La presente política de tratamiento de datos personales estará vigente a partir de su publicación y durante el tiempo en que **FINTEGRAL** ejerza las actividades propias de su objeto social.

**XII. CONTACTO CON EL RESPONSABLE**

Para cualquier información relativa a esta política de protección de datos, puede enviar comunicación a **FINTEGRAL** a través del correo electrónico gerencia@fintegral.co.

La presente política rige a partir de su publicación en el sitio web de **FINTEGRAL.**