

POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS CREDIFAMILIA CF

Presentación

Con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios (en adelante la Ley 1581), Credifamilia Compañía de Financiamiento S.A. (en adelante Credifamilia CF) pone a su disposición la presente Política de Tratamiento de Datos (en adelante la Política) a través de la cual se indican los principales aspectos relativos al Tratamiento de sus Datos personales. Lo anterior, en virtud de la autorización que usted previamente ha otorgado a Credifamilia CF para dicho Tratamiento.

Definiciones

Para que usted pueda interpretar y comprender la presente Política, Credifamilia CF pone a su disposición las siguientes definiciones:

Cliente: Toda persona para quien Credifamilia CF presta un servicio o con quien sostiene una relación contractual.

Empleado y/o Contratista: Toda persona con quien Credifamilia CF sostiene una relación de tipo laboral o de prestación de servicios.

Proveedor: Toda persona natural o jurídica que preste algún servicio a Credifamilia CF en virtud de una relación contractual.

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

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

Base de Datos: Conjunto organizado de Datos personales que sea objeto de Tratamiento.

Consumidor Financiero: Corresponde a un cliente, un potencial cliente o un usuario de Credifamilia CF, de conformidad con lo establecido en la Ley 1328 de 2009.

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

Datos Públicos: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas, boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Datos Sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos datos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, bien sea porque revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, organizaciones de derechos humanos, que promuevan 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, a los datos biométricos.

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.

Titular: Persona natural cuyos Datos personales sean objeto de Tratamiento.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

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

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

Transferencia: Se refiere al envío por parte de Credifamilia CF como Responsable del Tratamiento o un Encargado de los Datos, a un tercer agente o persona natural/jurídica (receptor), dentro o fuera del territorio nacional para el Tratamiento efectivo de Datos personales.

Trasmisión: se refiere a la comunicación de Datos personales por parte del Responsable al Encargado, ubicado dentro o fuera del territorio nacional, para que el Encargado, por cuenta del Responsable, realice el Tratamiento de Datos personales.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Las presentes definiciones han sido establecidas por la Ley 1581.

Autorización

La autorización brindada por usted se hace extensiva a quien represente los derechos de Credifamilia CF, a quien este contrate para el ejercicio de los mismos o a quien éste ceda sus derechos, sus obligaciones o su posición contractual a cualquier título, en relación con los productos o servicios de los que usted es Titular, así como a los terceros con los cuales

Credifamilia CF pueda establecer alianzas comerciales, a partir de las cuales se ofrezcan productos o servicios que puedan ser de su interés.

La autorización brindada por usted permanecerá vigente hasta tanto no sea revocada, y podrá ser revocada en los eventos previstos en la Ley 1581, siempre y cuando no exista ningún tipo de relación con Credifamilia CF o no se encuentre vigente algún producto o servicio derivado de esta autorización.

Uso y finalidad del Tratamiento

Con el propósito de desarrollar su objeto social y en virtud de la relación que usted establezca con Credifamilia CF, los Datos personales serán utilizados para los siguientes fines:

- (i) Con fines estadísticos, de control, de supervisión y de información comercial, consulte, reporte, procese, tramite y divulgue a centrales de información, o a cualquier otra entidad que maneje bases de Datos con los mismos fines, o a las entidades que contrate para cobranza o para promoción de sus productos financieros, cualquier información referente a su endeudamiento, comportamiento de pago y situación comercial.
- (ii) La atención de sus solicitudes, quejas o peticiones, la generación de extractos, la realización de actividades de cobranza, entre otros.
- (iii) La administración de los productos o servicios comercializados a través de Credifamilia CF.
- (iv) La estructuración de ofertas comerciales y la remisión de información comercial sobre productos y/o servicios a través de los canales o medios que al Credifamilia CF establezca para tal fin.
- (v) La adopción de medidas para la prevención de actividades ilícitas. Así mismo, la Compañía podrá transferir y/o transmitir sus Datos personales a otros países con el fin de posibilitar la realización de las finalidades previstas en la presente autorización.
- (vi) Envío de información a entidades gubernamentales o judiciales por solicitud expresa de la misma.
- (vii) Soporte en procesos de auditoria externa/interna.
- (viii) Registro de la información de los Titulares (clientes, empleados y proveedores) en las bases de Datos de las Compañías.
- (ix) Para fines relacionados con la gestión de servicio al cliente.

Sus Datos personales podrán ser divulgados para la consecución de los fines dispuestos anteriormente al personal de Credifamilia CF.

Credifamilia CF podrá subcontratar a terceros para el procesamiento de determinadas funciones o información, los cuales podrán encontrarse ubicados en Colombia o en el Exterior. Cuando efectivamente subcontrate con terceros el procesamiento de su información personal o proporcionemos su información personal a terceros prestadores de servicios, advertimos a dichos terceros sobre los deberes y responsabilidad que estos asumen conforme a la Ley 1581.

En virtud de su autorización, Credifamilia CF podrá transferir o transmitir sus Datos personales a otras sociedades en el extranjero por razones de seguridad, desarrollo de su objeto social y mejor servicio, de conformidad con las disposiciones de la Ley 1581 relativas a esta materia

Credifamilia CF ha adoptado las medidas legales requeridas para evidenciar que dichas sociedades implementan, conforme a las leyes a ellas aplicables, una política de Tratamiento y uso de sus Datos personales.

USO DE COOKIES Y OTRAS TECNOLOGÍAS SIMILARES

En los portales de Credifamilia CF se utilizan “Cookies” y otras tecnologías propias y de terceros con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario, facilitar su navegación, optimizar nuestros servicios y brindarle información relacionada con sus preferencias mediante el análisis de sus hábitos de navegación. Así mismo, pueden ser utilizadas para facilitar el uso de los portales web antes indicados.

El uso de cookies permite ofrecer una mejor experiencia de navegación y sirven para que el sitio web funcione correctamente, serán instaladas cuando el usuario interactúe con las diferentes secciones, cuando así lo desee el usuario podrá borrar las cookies e impedir su instalación a través de la configuración de su navegador.

Al ingresar y permanecer en nuestros portales web, el usuario autoriza que sean utilizados y almacenados sus datos de navegación mediante el uso de Cookies y otras tecnologías en el computador o dispositivo móvil dispuesto por él.

Las Cookies son pequeñas unidades de información almacenada temporalmente en el dispositivo electrónico del usuario y sirven, para el control de sesiones, en particular navegación mejorada, para obtener un alto desempeño como usuario amigable de un sitio web, para almacenar información personal relativa a identificación, así como para permitir que el servidor proporcione a los usuarios de los sitios web anuncios y servicios.

Credifamilia CF puede utilizar estas tecnologías para autenticar a un usuario, para recordar sus preferencias para el uso del Sitio Web, para presentar ofertas que puedan ser de interés y para facilitar cualquier tipo de transacciones.

Del mismo modo, podrá compartir la información obtenida con terceros autorizados y controlados con el fin de mejorar los servicios brindados, crear perfiles de usuarios, ofrecer

campañas personalizadas y, en todo caso, realizar un análisis estadístico del comportamiento de navegación de cada usuario así sea anónimo.

Estos terceros únicamente darán el uso establecido en esta Política y en caso de requerir algún otro actuar, este será informado a todos los usuarios por el medio que Credifamilia CF disponga.

La mayoría de los navegadores de la red aceptan estas tecnologías automáticamente, sin embargo, el usuario puede evitar esto cambiando la configuración de su navegador. Puede eliminar las almacenadas en su dispositivo electrónico en cualquier momento, suprimiendo los archivos de Internet temporales (“Herramientas/Extras” de la barra del Browser – “Opciones de Internet”).

Derechos del Titular

En su calidad de Titular de Datos personales, usted cuenta con los siguientes derechos:

- i. Conocer, actualizar y rectificar sus Datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a Datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- ii. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581.
- iii. Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus Datos personales.
- iv. Presentar ante el ente de vigilancia, previo acercamiento a CREDIFAMILIA CF, quejas o reclamos por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008 o la Ley 1581 y las demás normas que las modifiquen, adicionen o complementen.
- v. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- vi. Acceder en forma gratuita a sus Datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- vii. En su calidad de Titular de Datos personales, usted puede presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 y las demás disposiciones que la modifiquen o complementen.

Procedimiento para el ejercicio de sus derechos como Titular

A través de cualquiera de los siguientes canales Credifamilia CF responderá a sus consultas, solicitudes o quejas relativas al Tratamiento de sus Datos:

Oficinas físicas:

Bogotá

Dirección: Carrera 11 a No. 69-08 Horario

De Atención:

Lunes a Viernes 8:00 AM a 5:30 PM

Sábados: 10:00 AM a 03:00 PM

Jornada continúa

Tel.: + 57 (1) 605-0400

Ciudad Verde

Dirección: Vía Potrero Grande Km 1, parque de ventas Ciudad Verde Horario

De Atención:

Martes a Domingos (No festivos) 10:00 AM a 4:00 PM

Jornada Continua

Hogares Soacha

Dirección: Vía Indumil Km 1, Soacha Horario

De Atención:

Martes a Viernes. 09:00 A.M. a 4:00 PM

Sábados y domingos (No festivos). 09:30 A.M. a 4:00 PM

Jornada Continua

Medellín

Dirección: Cra 35 A # 15 B-35 local 102, Centro de Negocios Prisma Horario

De Atención:

Lunes a Viernes: 8:00 AM a 5:30 PM

Jornada continúa

Línea de Atención al Cliente: +57 (4) 428-6136 Ext: 1351 - +57 (4) 479-7540

Barraquilla:

Dirección: Calle 70 No. 54- 62 Local 104, Barrio El Prado Horario

De Atención:

Lunes a Viernes: 8:00 AM a 5:30 PM

Jornada continúa

Línea de Atención al Cliente: +57 (5) 319-7953 Ext 1352, 1205

Bucaramanga

Dirección: Calle 34 No. 19 - 51 Local 1 Horario

De Atención:

Lunes a Viernes: 8:00 AM a 5:30 PM

Jornada continúa

Línea de Atención al Cliente: +57 (7) 691-7942 Ext 1350, 1203

Cali

Dirección: Avenida 3 Norte No. 22N - 46/54 Local Comercial 2, Edificio el Nogal.

Horario De Atención:

Lunes a Viernes 8:00 AM a 5:30 PM.

Jornada continúa

Línea de Atención al Cliente: +57 (2) 896-5713 Ext 1353, 1206

Pereira

Dirección: Calle 19 No 9 - 50 Local 38 Horario

De Atención:

Lunes a Viernes 8:00 AM a 5:30 PM

Jornada continúa

Línea de atención al cliente +57 (6) 338-6939

DEBERES EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Credifamilia CF hará uso de los datos personales para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado mediante la autorización obtenida del titular de la información, y dando cumplimiento a lo indicado en la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, y el Decreto 1377 de 2013, así como de las demás disposiciones que les modifiquen, aclaren o complementen.

Así mismo, Credifamilia CF, se compromete a cumplir con los siguientes deberes:

- i Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas Data.
- ii Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley 1581 de 2012, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- iii Informar al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- iv Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- v Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- vi 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 éste se mantenga actualizada.
- vii Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.

- viii Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- ix Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- x Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.
- xi 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.
- xii Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- xiii 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.
- xiv Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de Protección de Datos Personales.
- xv Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que en razón a sus funciones pueden tener acceso a ella.
- xvi Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la Ley 1581 de 2012.
- xvii Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012.
- xviii Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- xix Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- xx Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- xxi Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.

TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE LOS TITULARES.

- i Si faltare alguno de los requisitos antes indicados, Credifamilia CF así lo comunicará al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, para que los mismos sean subsanados. Si transcurren dos (2) meses sin que se presente la información requerida, se entenderá que se ha desistido de la solicitud.
- ii Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción completa de la solicitud, conforme a lo indicado anteriormente, Credifamilia CF indicará que se trata de una solicitud en trámite.
- iii Cuando Credifamilia CF sea Responsable del Tratamiento de la base de datos personales contenidos en sus sistemas de información, dará respuesta a la solicitud en el término quince (15) días hábiles. En igual término se pronunciará cuando verifique que en sus sistemas de información no tiene datos personales del interesado que ejerce alguno de los derechos indicados.
- iv Si no fuere posible dar respuesta dentro del término de diez (10) días hábiles, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en la que se atenderá la consulta o reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento de los primeros quince (15) días hábiles.
- v En los casos en que Credifamilia CF ostente la condición de Encargado del Tratamiento informará tal situación al Titular del dato personal, y comunicará al Responsable del dato personal la solicitud, con el fin de que éste dé respuesta a la solicitud presentada. Copia de tal comunicación remitida al Responsable será dirigida al Titular del dato personal, para que tenga conocimiento sobre la identidad del Responsable del dato personal y en consecuencia del obligado principal de garantizar el ejercicio de su derecho.
- vi Credifamilia CF documentará y almacenará las solicitudes realizadas por los Titulares de los datos personales en ejercicio de cualquiera de los derechos, así como las respuestas a tales solicitudes. Esta información será tratada conforme a las normas aplicables a la correspondencia de la organización.
- vii Para acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de las acciones legales contempladas para los Titulares de datos, se deberá agotar previamente el trámite de consultas y/o reclamos aquí descrito.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

La información almacenada y custodiada por Credifamilia CF, estará bajo las medidas físicas, técnicas y tecnológicas necesarias que garanticen su conservación, confidencialidad y seguridad. Credifamilia CF a través de su Dirección de Seguridad Informática, implementará todos los mecanismos necesarios y razonables para la protección de la información que minimice el riesgo de adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Se trata entonces de una obligación de medio y no de resultado, por lo que Credifamilia CF no podrá garantizar la no ocurrencia del riesgo y la existencia de eventos que correspondan acaso fortuito o fuerza mayor.

La información tratada por Credifamilia CF será guardada y conservada durante todo el tiempo que el cumplimiento de las finalidades de tratamiento determine, sin perjuicio de la obligación legal que tiene Credifamilia CF como entidad financiera y comerciante de guardar la documentación que sirva de soporte de sus negocios por los términos mínimos establecidos por la ley aplicable.

La Dirección de Seguridad Informática será la única dependencia autorizada dentro de Credifamilia CF para la transmisión de Información Personal a cualquier tercero que pueda realizar tratamiento de las mismas. Por lo que deberá, en cada caso, determinar de forma previa el cumplimiento de las condiciones legales mínimas establecidas para realizar dicha transmisión. Así mismo dicha dependencia se asegurará de velar por el cumplimiento de las políticas aquí establecidas en caso de que Credifamilia CF reciba información sujeta a tratamiento por parte de terceros.

Credifamilia CF adicionalmente adoptará en los actos mediante los cuales celebre acuerdos que conlleven el tratamiento de Información Personal, las provisiones legales necesarias que garanticen el cumplimiento de la contra parte de las obligaciones exigibles para el tratamiento de la Información Personal de los titulares involucrados, de esta forma no podrá celebrarse acuerdo alguno en el que no se estipule convencionalmente el compromiso de acatar dicha normatividad aplicable.

TRANSMISIÓN Y RECEPCIÓN DE DATOS POR PARTE DE TERCEROS O ENCARGADOS AUTORIZADOS.

Consentimiento expreso para el almacenamiento, la transferencia y la transmisión de información personal.

Los servidores dispuestos para la recolección y almacenamiento de toda Información Personal podrán ubicarse a nivel nacional o en el exterior. El titular presta su consentimiento inequívoco para que Credifamilia CF pueda transferir sus datos con destino a cualquier país del mundo. En cualquier caso, Credifamilia CF se compromete a garantizar que se cumpla con los estándares legalmente exigidos para la protección y resguardo de sus Información personal, mediante la firma de acuerdos o convenios cuyo objeto sea la privacidad de sus datos personales.

La Información personal será tratada con el grado de protección legalmente exigible para garantizar la seguridad de la misma y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Credifamilia CF, resguarda su Información Personal de acuerdo con estándares y procedimientos de seguridad y confidencialidad establecidos en Colombia por la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y sus normas complementarias. Credifamilia CF no transmite, divulga o proporciona la Información Personal recopilada a terceros diferentes del titular de dicha información personal y/o aquellos terceros enunciados en la presente Política. En este sentido, este Sitio Web y la Aplicación toman las medidas para proteger la información personal de los usuarios.

El área designada igualmente verificará que la información y bases de datos que se reciba de terceros cuenten con las debidas autorizaciones para su tratamiento.

Página de internet

Usted puede ingresar a nuestra página de internet en la sección Uso y Tratamiento de Datos en el siguiente enlace:

<https://credifamilia.com/descargas/Políticas-para-el-tratamiento-de-su-informacion-2020.pdf>

Modificación de esta política

La presente Política podrá ser modificada en cualquier momento conforme a los lineamientos establecidos en la Ley 1581. En tal caso, Credifamilia CF informará la fecha de modificación de la Política conforme a los siguientes:

Fecha de entrada en vigencia: julio de 2013

Fecha última actualización: octubre de 2020