

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la legislación vigente en materia de Protección de Datos Personales, **SERVICRÉDITO PLUS S.A.S** en adelante **LA EMPRESA** adopta la presente política, la cual será informada y puesta a disposición de todos los titulares de los datos recolectados o que en el futuro se obtengan en el ejercicio de su objeto social. La recolección de datos se limitará a aquellos que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados.

De esta manera, **LA EMPRESA** manifiesta que garantiza los derechos de la privacidad, la intimidad, el buen nombre, en el tratamiento de los datos personales, y en consecuencia todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

Todas las personas que, en desarrollo de diferentes actividades, sean permanentes u ocasionales, llegaren a suministrar a **LA EMPRESA** cualquier tipo de información o dato personal, podrán conocerla, actualizarla, rectificarla, suprimirla y revocarla.

### 1. ALCANCE

Esta **POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES** se aplicará a todas las Bases de Datos y/o archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte de **LA EMPRESA**, quien será considerada como responsable y/o encargada del tratamiento de Datos Personales.

### 2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

**SERVICRÉDITO PLUS S.A.S** con NIT. 901.997.478-3 es una sociedad comercial, domiciliada en el Municipio de Medellín, constituida por documento privado del 26 de septiembre de 2025 por parte del accionista único.

Teléfono: (604) 4446373 – Correo electrónico: o.cumplimiento@grupogen.com.co, Dirección: Calle 27 # 46-70 Local 245, Centro Integral de Servicios Punto Clave, Medellín- Antioquia.

### 3. DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
- **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

- **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. En los eventos en que el Responsable no ejerza como Encargado de la Base de Datos, se identificará expresamente quién será el Encargado.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la Base de Datos y/o el Tratamiento de los datos.
- **Titular:** Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.
- **Consentimiento:** Es el acto mediante el cual este autoriza explícitamente el tratamiento de sus datos personales para una o varias finalidades específicas. El consentimiento debe ser informado, libre, expreso y verificable, y se puede revocar en cualquier momento por el titular de los datos.

#### 4. AUTORIZACIONES

El consentimiento del titular se podrá obtener por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tales como, comunicación escrita, verbal, virtual o por conductas inequívocas.

Los clientes proveedores, asociados, empleados, o candidatos, autorizan a SERVICRÉDITO PLUS S.A.S, GARANTIAS COMUNITARIAS GRUPO S.A., FGA FONDO DE GARANTÍAS S.A. y aquellas sociedades en las que se tenga participación para que realicen los tratamientos que se indican a continuación: (i) soliciten, almacenen, consulten, compartan, transfieran, transmitan, informen, reporten, rectifiquen, procesen, modifiquen, actualicen y aclaren, ante operadores de información y riesgo, con entidades financieras y aseguradoras, aliados, vendedores y/o comercializadores de productos y servicios, intermediarios de seguros o ante cualquier otra entidad que maneje o administre bases de datos en Colombia y en el exterior, todo lo referente a mi información financiera, comercial y crediticia o de mi representada, y aquella relacionada con los derechos y obligaciones originados en virtud de cualquier contrato celebrado por mi o la persona que represento, con SERVICREDITO S.A., GARANTIAS COMUNITARIAS GRUPO S.A., FGA FONDO DE

GARANTÍAS S.A.; (ii) consulten, soliciten, compartan, verifiquen o actualicen la información correspondiente a mis datos personales y activos, o los de mi representada, en entidades públicas o privadas, o que se encuentren en buscadores públicos, redes sociales o publicaciones físicas o electrónicas, bien fuere en Colombia o en el exterior; (iii) Consulten, soliciten, compartan o verifiquen mi información de ubicación o contacto o de mi representada en entidades públicas o privadas. (iv) transmitan o transfieran mis datos personales dentro de Colombia o al exterior a sus proveedores, aliados, vendedores, comercializadores, entidades financieras y/o aseguradoras. (v) Me contacten por los canales físicos y digitales por los que he autorizado el envío de información comercial, publicitaria, crediticia, encuestas de servicio, ofrecimiento de productos o servicios, aumento de cupo crediticio, la actualización de mis datos o los de mi representada y el pago de mis obligaciones bien sea en relación con SERVICRÉDITO PLUS S.A.S, GARANTIAS COMUNITARIAS GRUPO S.A., FGA FONDO DE GARANTÍAS S.A., aliados, vendedores, comercializadores, entidades financieras y/o aseguradoras, de las compañías anteriormente señaladas. El presente tratamiento tiene las siguientes finalidades: para que SERVICREDITO S.A., GARANTIAS COMUNITARIAS GRUPO S.A., FGA FONDO DE GARANTÍAS S.A., aliados, vendedores, comercializadores, entidades financieras y/o aseguradoras (a) conozcan mi comportamiento financiero, comercial y crediticio, y el cumplimiento de mis obligaciones legales o de mi representada con el fin de otórgame financiación por medios propios o de terceros así como la prestación de sus servicios; (b) confirmen y actualicen mi información personal o la de mi representada; (c) gestionen el pago de mis obligaciones de manera periódica; (d) suministren información comercial, legal, de productos, de seguridad, financiera, crediticia, de servicio o de cualquier otra índole; (e) conozcan mi ubicación y datos de contacto o los de mi representada para efectos de notificaciones con fines de seguridad, pago de mis obligaciones u ofrecimiento de productos o servicios. Adicionalmente, autorizo a SERVICRÉDITO PLUS S.A.S para que comparta mis datos personales y financieros con aquellas personas jurídicas a quienes compre productos o adquiera servicios y que sean pagados por mí a través de la financiación que le haya otorgado SERVICRÉDITO PLUS S.A.S, lo anterior con la finalidad de que el desembolso de la financiación se realice al comercializador del producto o servicio y me sea entregado el producto o servicio adquirido.

**LA EMPRESA** conservará prueba de dichas autorizaciones de manera adecuada, velando y respetando los principios de privacidad y confidencialidad de la información.

## **5. FINALIDAD**

Los siguientes son los tratamientos y finalidades correspondientes a los Titulares de los Datos Personales:

### **Clientes**

- Solicitar, almacenar, consultar, compartir, informar, reportar, rectificar, procesar, modificar, actualizar y aclarar, ante operadores de información y riesgo, o ante cualquier otra entidad que maneje o administre bases de datos en Colombia y en el exterior, todo lo referente a la información financiera, comercial y crediticia de los clientes, y aquella relacionada con los derechos y obligaciones originados en virtud de cualquier contrato celebrado con **LA EMPRESA**, GARANTIAS COMUNITARIAS GRUPO S.A, FGA FONDO DE GARANTÍAS S.A.

- Consultar, solicitar, verificar o actualizar la información sobre los datos personales y activos de los clientes, en entidades públicas o privadas, o que se encuentren en buscadores públicos, redes sociales o publicaciones físicas o electrónicas, bien fuere en Colombia o en el exterior.
- Consultar, solicitar o verificar los datos de ubicación o contacto en entidades públicas o privadas.
- Transmitir o transferir los datos personales dentro de Colombia o al exterior a sus proveedores.
- Contactar a los clientes por los canales que han autorizado para el ofrecimiento de los productos o servicios financieros, o los de terceros, el envío de información general de **LA EMPRESA**, GARANTIAS COMUNITARIAS GRUPO S.A, FGA FONDO DE GARANTÍAS S.A, la actualización de los datos y el pago de obligaciones.
- Compartir los datos personales y financieros de los clientes con aquellas personas jurídicas a quienes compre productos o adquiera servicios y que sean pagados por los clientes a través de la financiación que he haya otorgado **LA EMPRESA**.

Los anteriores tratamientos, van ligados a las siguientes finalidades:

- Conocer el comportamiento financiero, comercial y crediticio, y el cumplimiento de las obligaciones de los clientes con el fin de otórgame financiación.
- Confirmar y actualizar la información de los clientes con el fin de mantener un debido conocimiento de estos.
- Gestionar el pago de las obligaciones de los clientes.
- Suministrar información comercial, legal, de productos, de seguridad, de servicio o de cualquier otra índole.
- Conocer la ubicación y datos de contacto de los clientes para efectos de notificaciones con fines de seguridad y el ofrecimiento de productos o servicios.
- Desembolsar los recursos de la financiación otorgada por **LA EMPRESA** al comercializador del producto o servicio con el fin de que el mismo sea entregado a los clientes.

#### **Proveedores**

- Solicitar, almacenar, consultar, compartir, informar, reportar, rectificar, procesar, modificar, actualizar y aclarar, ante operadores de información y riesgo, o ante cualquier otra entidad que maneje o administre bases de datos en Colombia y en el exterior, todo lo referente a la información financiera, comercial y crediticia del proveedor, y aquella relacionada con los derechos y obligaciones originados en virtud de cualquier contrato celebrado con **LA EMPRESA**.

- Consultar, solicitar o verificar la información sobre los activos, bienes o derechos del proveedor en entidades públicas o privadas, o que conozcan personas naturales o jurídicas, o que se encuentren en buscadores públicos, redes sociales o publicaciones físicas o electrónicas, bien fuere en Colombia o en el exterior.
- Consultar, solicitar o verificar la información de ubicación o contacto del proveedor en entidades públicas o privadas.

Los anteriores tratamientos, van ligados a las siguientes finalidades:

- Conocer el comportamiento financiero, comercial y crediticio, y el cumplimiento de mis obligaciones legales con el fin de formalizar una relación.
- Realizar todas las gestiones necesarias tendientes a confirmar y actualizar la información del proveedor.
- Realizar una adecuada gestión de cobranza en caso de que el proveedor incumpla su contrato.
- Suministrar información comercial, legal, de productos, de seguridad, de servicio o de cualquier otra índole.
- Conocer la ubicación y datos de contacto del proveedor para efectos de notificaciones con fines de seguridad.

### **Candidatos y Empleados**

La información que **LA EMPRESA** recolecta de candidatos a cargos dentro de la compañía es tratada con la finalidad de realizar la evaluación de ingreso y el proceso de conocimiento y vinculación del candidato.

El tratamiento de la información personal de los empleados tiene como finalidad la gestión de las relaciones laborales existentes con éstos, así como el desarrollo de las diferentes actividades establecidas por la compañía. Entre las cuales resaltamos las siguientes:

- Participar en los procesos actuales y futuros de selección de empleados ofrecidos por **LA EMPRESA** o sus socios.
- Verificar y realizar las validaciones correspondientes de los datos suministrados durante el proceso de selección y una vez la persona haya sido contratada, por **LA EMPRESA** tales como: datos personales, familiares, académicos, entre otros, en caso de ser requerido.
- Actualización de información personal y familiar para los fines de vinculación, afiliación y beneficios los beneficios otorgados por el Sistema de Seguridad Social y aquellos que ofrezca **LA EMPRESA** de manera voluntaria.
- Evaluar la afinidad al cargo vacante y la comprobación de la veracidad de la información, por lo cual podrá cruzar y validar la información con otras bases de datos de otros

responsables, así como transferirla o transmitirla, ejecutando las medidas de seguridad necesarias para proteger los datos personales.

- Compartir, transmitir, transferir y divulgar mis datos personales a las autoridades judiciales, administrativas, nacionales o extranjeras que la solicitan en ejercicio de sus funciones.
- Consultar y/o actualizar ante cualquier Operador de Información legalmente constituido, mi endeudamiento con el sector financiero y/o real, así como la información comercial disponible sobre el cumplimiento y manejo dado a los compromisos adquiridos con dicho sector.
- Compartir con proveedores o aliados ubicados en el territorio nacional o en terceros países que eventualmente actúen como encargados de la información personal suministrada.
- Programar y llevar a cabo las respectivas visitas domiciliarias en los sitios de residencia como parte del proceso de selección de personal, cuando así lo permita las normas.
- Verificar, analizar y realizar las validaciones correspondientes de la información suministrada con la finalidad de desarrollar acciones de promoción, prevención y tratamiento para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Realizar investigaciones al interior de **LA EMPRESA** con la finalidad de aclarar situaciones disciplinarias de acuerdo con el reglamento interno de trabajo.
- Dentro de las oficinas y sedes de **LA EMPRESA** grabar, almacenar, analizar, utilizar y capturar datos biométricos de empleados, a través de los puntos de seguridad y por cámaras de videos para fines de seguridad, prevención de delitos, vigilancia y control de acceso a las instalaciones, y seguridad en el trabajo. Esta información podrá ser utilizada por **LA EMPRESA** como prueba en cualquier tipo de proceso judicial o interno.

Tratándose de exempleados, **LA EMPRESA** almacenará, aun después de finalizado el contrato de trabajo, la información necesaria para cumplir con las obligaciones que puedan derivarse en virtud de la relación laboral que existió conforme a la legislación colombiana, o en virtud de los servicios que en virtud de la relación puedan llegar a prestarse, al igual que, proporcionar las certificaciones laborales que sean solicitadas por el expleado o por terceros frente a quienes aquel adelante un proceso de selección.

## **Socios**

- Dar cumplimiento a las obligaciones y derechos derivados de su calidad de acuerdo con la ley.
- Realizar las actividades de administración integral del libro de registro de accionistas.
- Brindar la información relacionada con trámites, quejas y solicitudes de los accionistas.
- Dar acceso a la información a las autoridades judiciales o administrativas que soliciten dichos datos en ejercicio de sus funciones.

## Fondeadores

Son terceros a la compañía, que se encargan de apalancar, dentro del marco legal, la colación de créditos en el mercado a través del prestamos recursos a **LA EMPRESA**.

- Dar cumplimiento a las obligaciones y derechos derivados de su calidad de acuerdo con la ley.
- Brindar la información relacionada con trámites, quejas y solicitudes de los Fondeadores.
- Dar acceso a la información a las autoridades judiciales o administrativas que soliciten dichos datos en ejercicio de sus funciones.

## Convenios Afiliados e Intermediarios de Seguros.

Son personas naturales o jurídicas comerciantes, debidamente registrados en el registro mercantil, los cuales comercializan bienes y servicios, y estos a su vez son financiados por **LA EMPRESA**. Los primeros comercializan bienes o servicios tales como equipos de tecnología, hogar, educación, entre otros; y los segundos, comercializan pólizas de seguros de compañías legalmente constituidas en Colombia.

- Solicitar, almacenar, consultar, compartir, informar, reportar, rectificar, procesar, modificar, actualizar y aclarar, ante operadores de información y riesgo, o ante cualquier otra entidad que maneje o administre bases de datos en Colombia y en el exterior, todo lo referente a la información financiera, comercial y crediticia del Convenio Afiliado o Intermediario de Seguros, y aquella relacionada con los derechos y obligaciones originados en virtud de cualquier contrato celebrado **LA EMPRESA**.
- Consultar, solicitar o verificar la información sobre los activos, bienes o derechos del Convenio Afiliado o Intermediario de Seguros, en entidades públicas o privadas, o que conozcan personas naturales o jurídicas, o que se encuentren en buscadores públicos, redes sociales o publicaciones físicas o electrónicas, bien fuere en Colombia o en el exterior.
- Consultar, solicitar o verificar la información de ubicación o contacto del Convenio Afiliado o Intermediario de Seguros en entidades públicas o privadas.
- Contactar al Convenio Afiliado o Intermediario de Seguros por los canales que ha autorizado.

Los anteriores tratamientos, van ligados a las siguientes finalidades:

- Conocer el comportamiento financiero, comercial y crediticio del Convenio Afiliado o Intermediario de Seguros, y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Realizar todas las gestiones necesarias tendientes a confirmar y actualizar la información del Convenio Afiliado o Intermediario de Seguros.
- Realizar una adecuada gestión de cobranza.
- Suministrar información comercial, legal, de productos, de seguridad, de servicio o de cualquier otra índole.

- Conocer la ubicación y datos de contacto Convenio Afiliado o Intermediario de Seguros para efectos de notificaciones con fines de seguridad.
- Ofrecer los sus productos y servicios de **LA EMPRESA**, ofertas comerciales y de desarrollo de negocios conjuntos.

#### **Empleados de Convenios Afiliados o Intermediarios de Seguros.**

Recibir, almacenar, registrar, conservar, transmitir, transferir, contactar, compartir y eliminar los datos personales que suministra el Titular, con las siguientes finalidades:

- Registrarlo o bloquearlo en los sistemas de **LA EMPRESA** para la gestión de créditos.
- Realizar las gestiones necesarias tendientes a confirmar y actualizar la información del Titular.
- Recibir información respecto de campañas comerciales o capacitaciones relacionadas con el sistema de gestión de créditos, mediante correo electrónico o mensajería instantánea.
- Realizar una adecuada gestión de los créditos tramitados y desembolsados.
- Efectuar análisis comerciales, estadísticos y de seguridad.

#### **ACCESO A INMUEBLES, VIGILANCIA Y SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES Y COMUNICACIONES.**

- Contar con información de cada uno de los empleados y de los visitantes que ingresen a las instalaciones de **LA EMPRESA**.
- Controlar e identificar el acceso a las instalaciones de **LA EMPRESA**.
- Mantener la seguridad y control de accesos a los edificios, sucursales y otras instalaciones, así como en las comunicaciones escritas u orales.

**LA EMPRESA** informa a todos los titulares que los datos recolectados directamente en los puntos de seguridad de las instalaciones, que sean suministrados en documentos del personal de seguridad, y los datos obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de **LA EMPRESA**, se utilizan con fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones.

#### **6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES**

Las personas naturales cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento por parte de **LA EMPRESA**, tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercer en cualquier momento:

1. Conocer los Datos Personales y canales de contacto sobre los cuales **LA EMPRESA** está realizando el Tratamiento. De igual manera, el Titular puede solicitar en cualquier momento, que sus datos o canales de contacto sean actualizados o rectificadas, por ejemplo, si encuentra que sus datos son parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado. Todo lo anterior, por los canales habilitados por **LA EMPRESA**.

2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a **LA EMPRESA** para el Tratamiento de sus Datos Personales.
3. Ser informado por **LA EMPRESA** o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que ésta le ha dado a sus Datos Personales.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
5. Revocar la autorización y/o solicitar a **LA EMPRESA** la supresión de sus Datos Personales cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La mencionada revocatoria y/o supresión procederá mediante la presentación de un reclamo ante **LA EMPRESA** o el Encargado del Tratamiento en concordancia con las reglas dispuestas para ello en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, cuando han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución Política. No obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos y/o Archivos, ni mientras se encuentre vigente la relación entre el Titular y **LA EMPRESA**, en virtud de la cual fueron recolectados sus datos tal como lo estipula el inciso segundo del artículo 9 del Decreto 1377 de 2013.
6. Acceder de forma gratuita a sus Datos Personales objeto de Tratamiento.

#### **7. ÁREA RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACION Y OBSERVANCIA DE LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS**

El Oficial de Protección de Datos Personales de **LA EMPRESA** tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, entrenamiento, programas de educación y observancia de esta Política. Para el efecto, todos los funcionarios que realizan el Tratamiento de Datos Personales en las diferentes áreas de **LA EMPRESA** están obligados a reportar estas Bases de Datos al Oficial de Protección de Datos de **LA EMPRESA** y a dar traslado a este de manera inmediata, de todas las peticiones, quejas o reclamos que reciban por parte de los Titulares de Datos Personales.

#### **8. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NATURALEZA SENSIBLE**

De acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales, se consideran como datos de naturaleza sensible aquellos que afectan la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos. Pertenencia a sindicatos, a organizaciones sociales, a organizaciones de derechos humanos o a partidos políticos.

El artículo 6 de la Ley 1581 de 2012 prohíbe el Tratamiento de los Datos sensibles, excepto cuando:

- a. El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización;

- b. El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización;
- c. El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular;
- d. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
- e. El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

Por lo anterior, ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre Datos Personales sensibles.

## **9. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

**LA EMPRESA** sólo realizará el Tratamiento, esto es, la recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión de Datos Personales correspondientes a niños, niñas y adolescentes, siempre y cuando este Tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, **LA EMPRESA** deberá obtener la Autorización del 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 para entender el asunto.

## **10. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN PUEDAN EJERCER LOS DERECHOS A CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR Y SUPRIMIR INFORMACIÓN Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN.**

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, utilizados, puestos en circulación por **LA EMPRESA**, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.

Para el efecto, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales:

### **1. ATENCIÓN A PETICIONES GENERALES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN:**

El Titular o sus causahabientes, podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base datos de **LA EMPRESA**, solicitar información sobre los Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento, solicitar prueba de la autorización otorgada a **LA EMPRESA** para el Tratamiento de sus Datos Personales, solicitar información respecto del uso que se le ha dado por **LA EMPRESA** a sus datos personales, consultar sobre los medios habilitados para la presentación de peticiones y consultas, entre otros.

Para efectos de realizar consultas **LA EMPRESA** proporciona los siguientes medios habilitados para la presentación de peticiones, consultas, quejas y reclamos:

- Comunicación dirigida a **SERVICRÉDITO PLUS S.A.S**, Calle 27 # 46-70 Local 245, Centro Integral de Servicios Punto Clave, Medellín- Antioquia.
- Solicitud presentada al correo electrónico: [servicioalcliente@servicredito.com.co](mailto:servicioalcliente@servicredito.com.co); o [pqrs@servicredito.com.co](mailto:pqrs@servicredito.com.co).

Atención y respuesta por parte de **LA EMPRESA**:

Las peticiones y consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de estas. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición o consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## 2. ATENCIÓN Y RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS:

Conforme al artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 el Titular o sus causahabientes, podrán solicitar a **LA EMPRESA**, a través de una queja o reclamo presentado mediante los canales indicados en este documento, lo siguiente:

- La corrección o actualización de la información.
- La supresión de sus Datos Personales o la revocatoria de la autorización otorgada para el Tratamiento de estos.
- Que se subsane o corrija el presunto incumplimiento a cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos Personales.
- La solicitud deberá contener la descripción de los hechos que dan lugar a la queja o reclamo, la dirección y datos de contacto del solicitante, y deberá acompañarse de los documentos que se quiera hacer valer.

Medios habilitados para la presentación de quejas y reclamos: **LA EMPRESA** ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de quejas y reclamos, todos los cuales permiten conservar prueba de su presentación:

- Comunicación dirigida a **SERVICRÉDITO PLUS S.A.S**, Calle 27 # 46-70 Local 245, Centro Integral de Servicios Punto Clave, Medellín- Antioquia.
- Solicitud presentada al correo electrónico: [servicioalcliente@servicredito.com.co](mailto:servicioalcliente@servicredito.com.co); o [pqrs@servicredito.com.co](mailto:pqrs@servicredito.com.co)

Atención y respuesta por parte de **LA EMPRESA**:

Si la queja o reclamo se presentan incompletos, **LA EMPRESA** deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja o 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 de la queja o reclamo.

En caso de que quien reciba la queja o reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado al Oficial de Datos Personales, quien en un término máximo de dos (2) días hábiles informará de la situación al interesado.

Una vez recibida la queja o reclamo completo, se incluirá en la 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. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la queja o reclamo sea decidido.

El término máximo para atender la queja o 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 la queja o el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su la queja o reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **11.SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES**

**LA EMPRESA**, en estricta aplicación del Principio de Seguridad en el Tratamiento de Datos Personales, proporcionará 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. La obligación y responsabilidad de **LA EMPRESA** se limita a disponer de los medios adecuados para este fin. **LA EMPRESA** no garantiza la seguridad total de su información ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a la Base de Datos o Archivo en los que reposan los Datos Personales objeto de Tratamiento por parte de **LA EMPRESA** y sus Encargados. **LA EMPRESA** exigirá a los proveedores de servicios que contrata, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para la protección de los Datos Personales en relación con los cuales dichos proveedores actúen como Encargados.

### **13. TRANSFERENCIA, TRANSMISIÓN Y REVELACIÓN DE DATOS PERSONALES**

Para la transmisión y transferencia de datos personales, se aplicarán las siguientes reglas:

1. Las transferencias internacionales de datos personales deberán observar lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012.
2. Las transmisiones internacionales de datos personales que se efectúen entre un responsable y un encargado para permitir que el encargado realice el tratamiento por cuenta del responsable, no requerirán ser informadas al Titular ni contar con su consentimiento cuando exista un contrato en los términos del artículo 25 siguiente.

En caso de que el Responsable suscriba con los Encargados contrato de transmisión de Datos Personales de que trata el artículo 25 del Decreto 1377 de 2013, bajo su control y responsabilidad señalará los alcances del tratamiento, las actividades que el encargado realizará por cuenta del responsable para el tratamiento de los datos personales y las obligaciones del Encargado para con el titular y el responsable.

Mediante dicho contrato el encargado se comprometerá a dar aplicación a las obligaciones del responsable bajo la política de Tratamiento de la información fijada por este y a realizar el

Tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables.

Además de las obligaciones que impongan las normas aplicables dentro del citado contrato, deberán incluirse las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo encargado:

- Dar Tratamiento, a nombre de **LA EMPRESA** a los Datos Personales conforme los principios que los tutelan.
- Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan Datos Personales.
- Guardar confidencialidad respecto del Tratamiento de los Datos Personales.

#### **14.LEGISLACIÓN APLICABLE**

Esta Política de Protección de Datos Personales se rige por lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de los Datos Personales a los que se refieren el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.

#### **15.VIGENCIA**

Esta Política de Protección de Datos Personales está vigente desde el 10 de octubre de 2025.