

AFIANZATE SOLIDARIO SAS

NIT: 900.710.515-2 | www.finzate.com

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Conforme a la Ley 1581 de 2012, Ley 1527 de 2012, Ley 1902 de 2018, Decreto 1377 de 2013 y las instrucciones de la SIC

Responsable del Tratamiento	AFIANZATE SOLIDARIO SAS con sigla “AFIANZATE”
NIT	900.710.515-2
Domicilio	Bogotá D.C. — Operación nacional
Sitio web	www.afinzate.com
Correo para solicitudes ARCO	info@afianzate.com
Teléfonos de contacto	311 539 1144 / 312 307 6500
Versión	2.0
Fecha de adopción	2026
Aprobada por	Gerencia General — Martha Inés Saavedra Tello Representante legal - Christian Daniel Cárdenas

CAPÍTULO I — DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. — Objeto y Ámbito de Aplicación.

La presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales (en adelante, la 'Política') establece los criterios, principios, obligaciones y procedimientos bajo los cuales AFIANZATE SOLIDARIO SAS (en adelante, 'AFIANZATE' o el 'Responsable') recopila, almacena, usa, circula, suprime y en general trata los datos personales de sus titulares, en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, la Ley 1527 de 2012 (Marco General de la Libranza), la Ley 1902 de 2018 (reforma a la Ley de Libranza), el Decreto 1348 de 2016 (RUNEOL) y las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de Colombia.

Esta Política aplica a todos los datos personales que AFIANZATE trate en el desarrollo de su objeto social, incluyendo los datos de: deudores respaldados y personas vinculadas al sector solidario; trabajadores y contratistas; representantes legales y funcionarios de entidades clientes; visitantes del sitio web www.afinzate.com; y cualquier otra persona natural cuyos datos sean tratados en el marco de las operaciones de la compañía.

Artículo 2. — Definiciones.

Para efectos de la presente Política de Protección de Datos Personales, se adoptan las definiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen, reglamenten o complementen. Estas definiciones servirán como marco de interpretación y aplicación de las disposiciones contenidas en la presente política.

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

Dato sensible: Aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como datos biométricos, de salud, orientación sexual, origen racial o étnico, entre otros.

Dato financiero, crediticio y comercial: Información relacionada con el comportamiento financiero, historial de crédito, obligaciones, pagos y reportes ante operadores de información financiera como centrales de riesgo, conforme a la Ley 1266 de 2008 (Habeas Data financiero).

Titular: Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

Responsable del tratamiento: Persona natural o jurídica que decide sobre la finalidad y medios del tratamiento. AFIANZATE SOLIDARIO SAS actúa como Responsable.

Encargado del tratamiento: Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento por cuenta del Responsable. En el caso de AFIANZATE, son encargados el software de gestión de cobros y las plataformas tecnológicas de terceros utilizadas para el seguimiento de deudores.

Tratamiento: Cualquier operación sobre datos personales: recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transferencia y transmisión.

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

Aviso de privacidad: Comunicación que se da al titular cuando sus datos son recolectados, informándole sobre el Responsable, las finalidades y sus derechos.

Derechos ARCO: Derechos del titular de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición respecto al tratamiento de sus datos.

Transferencia: Comunicación de datos personales a un receptor que es Responsable del tratamiento.

Transmisión: Comunicación de datos personales a un Encargado que los tratará en nombre del Responsable.

Libranza o descuento directo: Mecanismo de pago mediante el cual el deudor autoriza al empleador o pagador de su salario o pensión para descontar directamente de su nómina las cuotas de una obligación crediticia y transferirlas al operador de libranza o acreedor. Regulado por la Ley 1527 de 2012 y la Ley 1902 de 2018.

RUNEOL: Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza. Sistema de información en el que deben inscribirse todas las entidades que operen el mecanismo de libranza, con renovación anual obligatoria conforme al Decreto 1348 de 2016. AFIANZATE SOLIDARIO SAS está inscrita en el RUNEOL como operadora autorizada.

Artículo 3. — Marco Normativo.

La presente Política se fundamenta en las siguientes normas:

- Ley 1581 de 2012 — Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales.
- Decreto 1377 de 2013 — Reglamentación parcial de la Ley 1581 de 2012.
- Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 — Compilación de normas del sector comercio.
- Ley 1266 de 2008 — Habeas Data financiero (tratamiento de datos crediticios y de centrales de riesgo).
- Ley 527 de 1999 — Comercio electrónico y firmas digitales.
- Ley 1273 de 2009 — Delitos informáticos.
- Instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) como autoridad de control.
- Circular Única SIC y demás disposiciones complementarias.
- **Ley 1527 de 2012** — Marco general de la libranza y el descuento directo de nómina. Aplica en razón de la inscripción de AFIANZATE SOLIDARIO SAS en el RUNEOL como operadora de libranza y de su mecanismo de gestión de cobro mediante cesión de derechos económicos sobre obligaciones respaldadas y desembolsadas en el sector solidario.
- **Ley 1902 de 2018** — Reforma a la Ley 1527 de 2012 (Ley de Libranza). Fortalece las garantías de los deudores, regula el límite de descuentos del 50% del salario neto disponible, establece obligaciones adicionales para los operadores de libranza y refuerza las condiciones de transparencia e información hacia el deudor. Su cumplimiento es obligatorio para AFIANZATE en todas sus operaciones de libranza.
- **Decreto 1348 de 2016** — Reglamentación del RUNEOL. Establece los requisitos de inscripción, renovación anual, obligaciones de los operadores y condiciones de operación del Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza.
- **Circular externa de la Superintendencia de Economía Solidaria** — Instrucciones a operadores de libranza del sector solidario en materia de transparencia, protección al deudor y reporte de información.

CAPÍTULO II — PRINCIPIOS QUE RIGEN EL TRATAMIENTO

Artículo 4. — Principios del Tratamiento de Datos Personales.

AFIANZATE SOLIDARIO SAS se obliga a observar los siguientes principios en todo tratamiento de datos personales:

1. **Legalidad:** El tratamiento de datos se realizará conforme a las disposiciones legales vigentes. No se tratarán datos sin una base legal válida: autorización del titular, obligación legal, relación contractual o interés legítimo.
2. **Finalidad:** Los datos serán recolectados con finalidades determinadas, explícitas y legítimas, y no serán tratados para fines incompatibles con aquellos para los que fueron recolectados.
3. **Libertad:** El tratamiento solo podrá realizarse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular, salvo que la ley disponga lo contrario.
4. **Veracidad o calidad:** Los datos deben ser veraces, completos, exactos, actualizados y comprobables. AFIANZATE adoptará medidas para garantizar la calidad de la información.
5. **Transparencia:** AFIANZATE garantizará al titular el derecho de obtener información sobre la existencia de datos que le conciernan.
6. **Acceso y circulación restringida:** El tratamiento está sujeto a los límites de la finalidad autorizada. Los datos no podrán estar disponibles en internet u otros medios sin que se hayan adoptado las medidas necesarias para restringir su consulta a los titulares o terceros autorizados.
7. **Seguridad:** La información estará protegida mediante medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para evitar adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado.
8. **Confidencialidad:** Las personas autorizadas para el tratamiento están obligadas a guardar reserva, incluso después de terminada su relación con el Responsable.

CAPÍTULO III — DATOS QUE TRATA AFIANZATE Y SUS FINALIDADES

Artículo 5. — Categorías de Datos Tratados.

AFIANZATE SOLIDARIO SAS trata las siguientes categorías de datos personales, de acuerdo con su objeto social de afianzamiento, garantías de pago y gestión de cobro de cartera deudores internos y externos.

Categoría de Dato	Tipos de Datos	Finalidad Principal
Datos de identificación	Nombre completo, número de documento de identidad, fecha de nacimiento, datos de contacto (dirección, teléfono, correo electrónico).	Verificación de identidad, vinculación contractual, gestión de fianza.
Datos financieros y crediticios	Historial crediticio, obligaciones vigentes, capacidad de pago, calificación en centrales de riesgo, información de operaciones de libranza activas en el RONEOL, cuotas descontadas de nómina y saldos de obligaciones afianzadas.	Análisis de riesgo, otorgamiento de fianza, gestión y cobro de cartera.
Datos laborales	Empleador actual, cargo, salario o mesada pensional, antigüedad laboral, tipo de vinculación (empleado, pensionado, contratista), dirección del lugar de trabajo, teléfono del empleador y entidad pagadora de salario o pensión. Incluye la información obtenida mediante consulta de bases de datos para la	Verificación de capacidad de pago y viabilidad de la fianza.

	ubicación laboral del deudor respaldado, conforme a la autorización otorgada al momento de la vinculación.	
Datos de contacto y comunicación	Número de teléfono, dirección de residencia o trabajo, correo electrónico whatsapp o redes sociales	Envío de comunicaciones de cobro, recordatorios de pago y notificaciones.
Datos de trabajadores de AFIANZATE	Información laboral, contractual, de seguridad social y de desempeño.	Gestión del contrato de trabajo, nómina, prestaciones y cumplimiento legal.
Datos de representantes legales de entidades clientes	Nombre, documento, cargo, datos de contacto (Número de teléfono, dirección de trabajo, correo electrónico whatsapp).	Formalización de contratos de afianzamiento y comunicaciones institucionales.
Datos sensibles (futuro)	Datos biométricos (huella dactilar, reconocimiento facial) cuando sean implementados.	Verificación de identidad con mayor seguridad. Solo se recopilarán con autorización explícita y conforme a la ley.

PARÁGRAFO 1. AFIANZATE no trata datos sensibles de manera habitual. En caso de implementar datos biométricos en el futuro (huella dactilar, reconocimiento facial), se actualizará esta Política y se obtendrá autorización explícita y diferenciada de los titulares, conforme al artículo 6 de la Ley 1581 de 2012.

PARÁGRAFO 2. AFIANZATE no trata datos de menores de edad. En caso de recibir datos de menores de forma inadvertida, los eliminará de inmediato una vez identificado tal hecho.

Artículo 6. — Finalidades del Tratamiento.

Los datos personales recopilados por AFIANZATE SOLIDARIO SAS serán tratados para las siguientes finalidades:

6.1 Finalidades principales (operación del negocio)

- Evaluar el riesgo crediticio y la viabilidad del otorgamiento de fianzas y garantías de pago a personas naturales vinculadas al sector solidario.
- Suscribir, ejecutar y administrar contratos de fianza, garantía y respaldo de obligaciones crediticias.
- Gestionar el cobro de cartera: envío de comunicaciones de cobro, recordatorios de pago, cartas de notificación de mora y gestión prejudicial y judicial de las obligaciones respaldadas.
- Operar el RONEOL (Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza) como mecanismo de gestión de cobro a deudores respaldados en el sector solidario, conforme a la Ley 1527 de 2012, la Ley 1902 de 2018 y el Decreto 1348 de 2016.
- **Consulta de bases de datos para ubicación laboral del deudor respaldado:** AFIANZATE SOLIDARIO SAS podrá consultar bases de datos públicas, privadas o del sector solidario para identificar el empleador actual o la entidad pagadora del deudor respaldado, con el exclusivo propósito de gestionar el cobro de la obligación afianzada mediante el mecanismo de libranza o descuento directo de nómina. Esta consulta está autorizada por el titular al momento de solicitar el respaldo de AFIANZATE como afianzador de su obligación crediticia. La información obtenida se usará exclusivamente para la gestión de cobro y no podrá cederse, venderse ni usarse para ninguna otra finalidad.

- **Notificación al empleador para ejecución del descuento de nómina:** Cuando se active el mecanismo de libranza, AFIANZATE comunicará al empleador del deudor la información estrictamente necesaria para ejecutar el descuento directo de nómina: nombre del deudor, monto de la cuota mensual, número de cuotas, cuenta de destino y número de operación en el RONEOL. Esta comunicación está amparada por la autorización del titular y la Ley 1527 de 2012 y Ley 1902 de 2018.
- **Continuidad del descuento de nómina por cambio de empleador (Art. 7 Ley 1527/2012 — Ley 1902/2018):** Cuando el deudor respaldado cambie de vinculación laboral, AFIANZATE podrá identificar al nuevo empleador o entidad pagadora mediante información suministrada por la entidad solidaria originadora, por el propio deudor (quien está contractualmente obligado a notificar el cambio de inmediato), o mediante consulta de bases de datos y el RONEOL. Una vez identificado el nuevo empleador, AFIANZATE le notificará la obligación de libranza vigente para la continuidad del descuento directo de nómina. Durante el período de desempleo la obligación no se extingue: se suscribirá acuerdo de pago directo con el deudor y se acumularán los intereses corrientes y moratorios y gastos de cobranza conforme a las condiciones pactadas.
- **Gestión de cobro de cartera externa por mandato de entidades del sector solidario:** AFIANZATE presta servicios de recuperación de cartera a fondos de empleados y cooperativas que le otorgan poder amplio y suficiente para gestionar el cobro de obligaciones crediticias de sus asociados deudores. En este servicio: (i) el acreedor sigue siendo la entidad del sector solidario, no AFIANZATE; (ii) AFIANZATE actúa como mandataria con facultades de gestión de cobro; (iii) los deudores son personas del sector solidario con créditos originalmente desembolsados por libranza; (iv) sus datos son tratados exclusivamente para la gestión de cobro, bajo el poder otorgado y las autorizaciones previas de tratamiento dadas por el deudor a la entidad originadora; (v) AFIANZATE puede operar el RONEOL en nombre de entidades que no cuenten con acceso propio al registro; (vi) el reporte a centrales de riesgo corresponde a la entidad acreedora originadora, no a AFIANZATE; (vii) AFIANZATE entrega mensualmente un informe de gestión de cobro a la entidad mandante con datos de los deudores gestionados en el período, conforme al contrato de mandato suscrito.
- Consultar y reportar información a centrales de riesgo (DataCrédito, TransUnion u otras), con previa autorización del titular y conforme a la Ley 1266 de 2008.
- Ceder derechos económicos derivados de las fianzas pagadas, convirtiéndose AFIANZATE en acreedor principal del deudor respaldado.
- Otorgar poder a abogados o terceros autorizados para adelantar procesos de cobro prejurídico y jurídico, así como ejercer las acciones necesarias para la recuperación de las obligaciones derivadas de las fianzas pagadas, respecto de las cuales AFIANZATE se constituye como acreedor principal del deudor respaldado.

6.2 Finalidades secundarias (comunicación y relación comercial)

- Enviar comunicaciones relacionadas con el estado de las obligaciones afianzadas: cartas de cobro, recordatorios de pago y notificaciones sobre el estado de la fianza.
- Contactar a los titulares por teléfono, correo electrónico o WhatsApp para los propósitos anteriores, con la periodicidad que requiera la gestión de cobro.
- Informar sobre nuevos productos y servicios de AFIANZATE cuando el titular haya autorizado expresamente recibir este tipo de comunicaciones.

6.3 Finalidades legales y de cumplimiento

- Cumplir obligaciones legales ante entidades de vigilancia y control (SIC, Ministerio de Hacienda, UIAF, SARLAFT, SAGRILAF).

- Atender requerimientos de autoridades judiciales, administrativas o policiales conforme a la ley.
- Gestionar contratos laborales, nómina, prestaciones sociales y seguridad social de los trabajadores de AFIANZATE.

Artículo 7. — Base Legal del Tratamiento.

El tratamiento de datos personales por parte de AFIANZATE se fundamenta en alguna de las siguientes bases legales:

- Autorización expresa del titular: obtenida antes o durante la recolección de datos, de forma escrita, verbal o mediante conducta inequívoca.
- Ejecución de un contrato: cuando el tratamiento es necesario para cumplir las obligaciones contractuales con el titular (contrato de fianza, contrato laboral).
- Obligación legal: cuando la ley exige el tratamiento (reporte a centrales de riesgo, RUNEOL, nómina, seguridad social).
- Interés legítimo: gestión de cobro de obligaciones vencidas sobre fianzas pagadas por AFIANZATE, en su calidad de acreedor principal.
- **Operación de libranza (Ley 1527 de 2012 — Ley 1902 de 2018):** cuando el tratamiento de datos del deudor y de su empleador es necesario para ejecutar el descuento directo de nómina autorizado mediante el mecanismo de libranza, en razón de la calidad de operadora del RUNEOL de AFIANZATE SOLIDARIO SAS. Esta base legal ampara específicamente: la consulta de bases de datos para ubicar al deudor y su empleador; la notificación al empleador para el descuento de nómina; el seguimiento del cambio de empleador y la identificación del nuevo empleador para la continuidad del descuento conforme al artículo 7 de la Ley 1527 de 2012; la operación del RUNEOL en nombre de entidades del sector solidario que no cuenten con acceso propio; y el tratamiento de datos de deudores de cartera externa gestionada por mandato. La Ley 1902 de 2018 refuerza adicionalmente la obligación de transparencia hacia el deudor sobre las condiciones de la operación de libranza.

CAPÍTULO IV — AUTORIZACIÓN Y AVISO DE PRIVACIDAD

Artículo 8. — Obtención de la Autorización.

AFIANZATE obtendrá la autorización del titular de manera previa, expresa, e informada antes de iniciar el tratamiento de sus datos. La autorización podrá otorgarse por los siguientes medios:

- **De forma escrita:** mediante la firma de la autorización de respaldo y reporte a centrales de riesgo, incorporada en contratos, formularios de vinculación y demás documentos relacionados con la solicitud de crédito y fianza, previa al desembolso del crédito en la organización.
- **De forma verbal con testigo:** cuando el titular no sepa leer o escribir y manifieste su consentimiento mediante comunicación verbal o grabada, en presencia de un testigo, dejando constancia expresa del contenido y alcance de la autorización otorgada.
- **Mediante conducta inequívoca:** cuando el titular suministre voluntariamente sus datos personales para acceder o vincularse a los servicios de AFIANZATE, una vez haya sido informado previamente sobre el tratamiento de sus datos a través del aviso de privacidad y demás mecanismos dispuestos para tal fin.

PARÁGRAFO 1. La autorización deberá ser conservada por AFIANZATE durante el tiempo que dure la relación contractual y cinco (5) años adicionales, como soporte del tratamiento realizado.

PARÁGRAFO 2. En el caso de datos crediticios recolectados para la gestión de cobro de fianzas pagadas, la autorización fue otorgada por el deudor al momento de la solicitud del crédito original

ante la entidad solidaria, quien la transmitió a AFIANZATE al momento de la cesión de los derechos económicos. AFIANZATE informará al deudor sobre el cambio de acreedor conforme a la ley.

PARÁGRAFO 3. Autorización especial para operaciones de libranza. En el marco de las operaciones de libranza reguladas por la Ley 1527 de 2012 y la Ley 1902 de 2018, la autorización del titular deberá constar en el formulario de vinculación suscrito entre el deudor, la entidad solidaria y AFIANZATE SOLIDARIO SAS, con anterioridad al desembolso del crédito y al respaldo de la fianza. Dicha autorización deberá mencionar expresamente que AFIANZATE podrá: (i) consultar bases de datos para identificar al empleador actual o entidad pagadora del deudor; (ii) notificar al empleador para ejecutar el descuento directo de nómina; (iii) operar en el RUNEOL para la gestión del cobro; y (iv) tratar los datos laborales del deudor para las finalidades propias de la libranza. Sin esta autorización previa y expresa, AFIANZATE no podrá respaldar la obligación crediticia ni activar el mecanismo de libranza. Conforme a la Ley 1902 de 2018, el deudor tiene derecho a conocer en todo momento el saldo de su obligación, el número de cuotas pagadas y las condiciones de la operación de libranza, y AFIANZATE garantiza este derecho mediante los canales indicados en la presente Política. El deudor queda expresamente obligado, desde la firma del acuerdo de libranza, a notificar a AFIANZATE SOLIDARIO SAS cualquier cambio de empleador o entidad pagadora de su salario o pensión, dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes al cambio, so pena de que la mora y los intereses corrientes y moratorios se sigan causando hasta que sea posible reactivar el descuento con el nuevo empleador. Esta obligación de notificación debe constar en el formulario de autorización y en el contrato o acuerdo de libranza suscrito por el deudor.

Artículo 9. — Aviso de Privacidad.

En los casos en que no sea posible poner a disposición del titular la Política completa al momento de recolectar sus datos, AFIANZATE le entregará un Aviso de Privacidad que contendrá como mínimo:

- Identificación del Responsable del tratamiento: AFIANZATE SOLIDARIO SAS, NIT 900.710.515-2.
- Las finalidades del tratamiento para las que se recolectan los datos.
- Los derechos que le asisten como titular (ARCO).
- Los canales para ejercer sus derechos: correo info@afianzate.com, teléfonos 311 539 1144 / 312 307 6500.
- El carácter facultativo o obligatorio de la respuesta a las preguntas que le sean formuladas.

CAPÍTULO V — DERECHOS DE LOS TITULARES

Artículo 10. — Derechos ARCO y Mecanismos de Ejercicio.

Toda persona cuyos datos personales sean tratados por AFIANZATE tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de su información cuando haya finalizado o pagado la obligación correspondiente. Asimismo, podrá revocar la autorización otorgada, siempre que se encuentre al día en sus compromisos financieros u obligaciones crediticias respaldadas, y presentar consultas o reclamos relacionados con el tratamiento de sus datos personales. Estos derechos podrán ejercerse de manera gratuita a través de los canales dispuestos por la organización.

Derecho	En qué consiste	Cómo ejercerlo
Acceso	Conocer qué datos personales suyos tiene AFIANZATE, con qué finalidad y a quién han sido transferidos.	Enviar solicitud a info@afianzate.com indicando nombre, documento y derecho a ejercer. Respuesta en 10 días hábiles.

Rectificación	Corregir datos inexactos, incompletos o desactualizados.	Adjuntar documentos que soporten la corrección solicitada. Respuesta en 15 días hábiles.
Cancelación / Supresión	Solicitar la eliminación de sus datos cuando ya no sean necesarios o el tratamiento no sea conforme a la ley.	Solo aplica cuando no exista obligación legal de conservarlos (ej. datos de cartera vigente no pueden eliminarse). Respuesta en 15 días hábiles.
Oposición	Oponerse al tratamiento de sus datos personales para finalidades específicas, tales como el envío de comunicaciones comerciales o publicitarias, sin que ello afecte las gestiones de cobranza, cumplimiento contractual o las obligaciones legales a cargo de AFIANZATE.	Solicitud escrita a info@afianzate.com . Respuesta en 10 días hábiles.
Revocación de autorización	Retirar el consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos personales, previo cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y financieras vigentes, salvo en aquellos casos en que el tratamiento deba mantenerse por disposición legal o por la naturaleza de la relación contractual.	No aplica cuando el tratamiento sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual vigente.

Artículo 11. — Procedimiento para Atención de Solicitudes.

Las solicitudes de ejercicio de derechos ARCO serán atendidas conforme al siguiente procedimiento:

1. El titular o su representante legal envía la solicitud al correo info@afianzate.com, indicando: nombre completo, número de documento de identidad, descripción del derecho que desea ejercer, medios de contacto para recibir respuesta.
2. AFIANZATE acusará recibo de la solicitud dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.
3. Si la solicitud está incompleta, AFIANZATE requerirá al titular que subsane la información faltante. El titular tendrá cinco (5) días hábiles para corregirla; de lo contrario, se entenderá desistida.
4. AFIANZATE resolverá la solicitud dentro de los siguientes plazos: consultas: 10 días hábiles prorrogables por 5 días más; reclamos: 15 días hábiles prorrogables por 8 días más.
5. Si AFIANZATE no puede atender la solicitud en el plazo indicado, informará al titular antes del vencimiento, indicando la fecha en que atenderá la solicitud.
6. Si el titular considera que su solicitud no fue atendida o su respuesta no fue satisfactoria, podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) en www.sic.gov.co.

CANAL PRINCIPAL PARA SOLICITUDES DE DATOS PERSONALES: Correo electrónico: info@afianzate.com Teléfonos: 311 539 1144 / 312 307 6500 Sitio web: www.finzate.com
Horario de atención: Lunes a viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m.

CAPÍTULO VI — TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS

Artículo 12. — Transferencia de Datos a Terceros.

AFIANZATE SOLIDARIO SAS podrá transferir datos personales a los siguientes terceros, únicamente en la medida necesaria para el cumplimiento de las finalidades autorizadas:

- Operadores de información financiera (centrales de riesgo): DataCrédito, TransUnion u otros, para el reporte y consulta del historial crediticio de deudores respaldados, conforme a la Ley 1266 de 2008 y previa autorización del titular.
- RONEOL (Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza): para la gestión de cobro a deudores respaldados en operaciones de libranza del sector solidario.
- Autoridades judiciales, administrativas o de control: cuando sea requerido por orden judicial, requerimiento administrativo o mandato legal, sin necesidad de autorización del titular.
- A abogados externos o delegados autorizados por AFIANZATE para adelantar la gestión de recuperación de cartera, cobro prejurídico y procesos de cobro jurídico de las obligaciones respaldadas de las Entidades del sector solidario clientes de AFIANZATE: únicamente para efectos de la gestión conjunta de las obligaciones afianzadas y recuperación de la cartera.

Empleador o entidad pagadora del deudor respaldado: cuando sea necesario notificar al empleador para ejecutar el descuento directo de nómina en el marco de una operación de libranza conforme a la Ley 1527 de 2012 y la Ley 1902 de 2018. La información transferida al empleador se limita estrictamente a: nombre completo del deudor, número de documento, monto de la cuota mensual autorizada, número de cuotas, cuenta bancaria de destino y número de operación en el RONEOL.

Esta transferencia está amparada por la autorización dada por el titular al momento de su vinculación y por las leyes de libranza citadas. Aplica tanto al empleador original como a cualquier nuevo empleador al que el deudor se vincule durante la vigencia de la obligación afianzada, en ejercicio del derecho de continuidad del descuento de nómina reconocido en el artículo 7 de la Ley 1527 de 2012. AFIANZATE notificará al nuevo empleador dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la identificación del cambio de vinculación laboral del deudor.

- **Entidades del sector solidario mandantes (fondos o cooperativas):** En desarrollo de los contratos de gestión de cobro de cartera, AFIANZATE podrá compartir con la entidad mandante información relacionada con el estado de las obligaciones, acuerdos de pago, pagos recibidos y gestiones realizadas sobre los deudores administrados. Este intercambio de información se encuentra respaldado por el contrato suscrito entre las partes, el cual incluye obligaciones de confidencialidad y uso limitado de la información. El reporte a centrales de riesgo corresponde exclusivamente a la entidad acreedora.

AFIANZATE NO vende, cede ni comparte datos personales con terceros con fines comerciales distintos a los autorizados. No comparte datos con aseguradoras, reaseguradoras ni bufetes de abogados externos de manera permanente; en caso de requerir servicios jurídicos externos para cobro judicial, se suscribirá un contrato de transmisión de datos con el encargado.

Artículo 13. — Transmisión de Datos a Encargados.

AFIANZATE transmite datos a los siguientes encargados que los tratan en su nombre:

- Proveedor del software de gestión de cobros y seguimiento de deudores: herramienta tecnológica en la nube utilizada para el control operativo de las carteras de deudores respaldados.
- Proveedores de servicios de tecnología y nube (**crm y protecdata xxxxx**): para el almacenamiento seguro de la información de la operación.

Con todos los encargados se suscribirá o se ha suscrito un contrato de tratamiento de datos que incluye las obligaciones de confidencialidad, seguridad y limitación de finalidades exigidas por la Ley 1581 de 2012. En el caso de los contratos de gestión de cobro de cartera externa, el contrato de mandato con la entidad del sector solidario hará las veces de contrato de transmisión de datos, e incluirá expresamente: (i) las finalidades del tratamiento de los datos de los deudores; (ii) las obligaciones de confidencialidad de AFIANZATE frente a dichos datos; (iii) la prohibición de usar los datos para finalidades distintas a la gestión de cobro encomendada; (iv) las medidas de seguridad

aplicables; y (v) el procedimiento ante incidentes de seguridad que afecten los datos de los deudores de la cartera mandada.

CAPÍTULO VII — MEDIDAS DE SEGURIDAD Y CONSERVACIÓN

Artículo 14. — Medidas de Seguridad de la Información.

AFIANZATE implementa medidas técnicas, administrativas y humanas orientadas a proteger los datos personales contra pérdida, acceso no autorizado, uso indebido, alteración, divulgación, robo o destrucción, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información tratada.:

Medidas técnicas

- Control de acceso al software de gestión mediante credenciales personales e intransferibles para cada usuario.
- Almacenamiento de datos en plataformas con protocolos de seguridad (cifrado, copias de seguridad periódicas).
- Restricción de acceso a bases de datos según el perfil y cargo del trabajador (principio de mínimo privilegio).
- Monitoreo del uso de sistemas de información conforme a la Ley 1273 de 2009.
- Implementación progresiva de cookies y políticas de privacidad web conforme a las instrucciones de la SIC.

Medidas administrativas

- Cláusulas de confidencialidad en todos los contratos laborales y de prestación de servicios.
- Capacitación periódica a los trabajadores sobre protección de datos y seguridad de la información.
- Procedimiento disciplinario ante violaciones de la política de datos (Reglamento Interno de Trabajo, Cap. XII).
- Designación de un responsable interno del tratamiento de datos personales.

Artículo 15. — Conservación de los Datos.

Los datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades autorizadas y las obligaciones legales aplicables:

- Datos de deudores y contratos de fianza: durante la vigencia de la obligación y cinco (5) años adicionales contados desde su extinción, conforme a los términos de prescripción de las acciones civiles y comerciales.
- Datos de reporte a centrales de riesgo: conforme a la Ley 1266 de 2008, máximo cuatro (4) años desde la extinción de la obligación incumplida.
- Datos de trabajadores: durante la vigencia del contrato y cinco (5) años adicionales.
- Autorizaciones de tratamiento: durante el tiempo del tratamiento y cinco (5) años adicionales.
- Datos de visitantes del sitio web y formularios de contacto (cuando se implementen): máximo dos (2) años desde su recolección, salvo que el titular solicite su eliminación antes.
- **Datos de operaciones de libranza y RUNEOL:** durante la vigencia de la operación de libranza y cinco (5) años adicionales contados desde la extinción de la obligación o la cancelación del registro en el RUNEOL, conforme a la Ley 1527 de 2012, la Ley 1902 de 2018 y el Decreto 1348 de 2016. Los datos del empleador notificado para el descuento de nómina se conservarán por el mismo período.

- **Autorizaciones de libranza y descuento de nómina:** durante la vigencia de la operación y diez (10) años adicionales, por tratarse de documentos que soportan operaciones financieras con efectos jurídicos prolongados.

Datos de cartera externa gestionada por mandato: durante la vigencia del contrato de mandato con la entidad del sector solidario y cinco (5) años adicionales contados desde la terminación del contrato o la extinción de la última obligación gestionada, por ser el período de prescripción de acciones derivadas del mandato conforme al Código Civil y el Código de Comercio colombianos.

Datos de seguimiento de cambio de empleador: durante la vigencia de la obligación afianzada y cinco (5) años adicionales, incluyendo el historial de empleadores del deudor, las gestiones realizadas para la continuidad del descuento en cada cambio y los acuerdos de pago suscritos en períodos de desempleo.

CAPÍTULO VIII — SITIO WEB, COOKIES Y PORTAL DE CLIENTES

Artículo 16. — Sitio Web www.finzate.com.

El sitio web de AFIANZATE (www.finzate.com) está en proceso de implementación. A medida que se incorporen funcionalidades que impliquen recolección de datos, se aplicarán las siguientes disposiciones:

- Todo formulario de contacto o solicitud que se incorpore al sitio web incluirá un enlace a la presente Política y una casilla de aceptación expresa que el usuario deberá marcar antes de enviar su información.
- No se recopilarán datos de visitantes sin su consentimiento previo.
- La información recopilada a través de formularios web se usará exclusivamente para las finalidades declaradas en cada formulario.

Artículo 17. — Política de Cookies.

AFIANZATE tiene previsto implementar cookies en su sitio web. Cuando se realice dicha implementación, se aplicarán las siguientes reglas conforme a las instrucciones de la SIC:

- Se implementará un banner de cookies visible al primer acceso del usuario al sitio, que le informe sobre los tipos de cookies utilizadas y le permita aceptar, rechazar o personalizar su uso.
- Las cookies estrictamente necesarias para el funcionamiento del sitio podrán instalarse sin consentimiento. Las cookies analíticas (como Google Analytics), de marketing y de preferencias requerirán consentimiento expreso.
- El usuario podrá retirar su consentimiento sobre cookies en cualquier momento desde la configuración del sitio.
- Se mantendrá un registro de los consentimientos otorgados y su fecha.

NOTA DE IMPLEMENTACIÓN: AFIANZATE está implementando su política de cookies y el portal de clientes de www.finzate.com. Esta sección se actualizará tan pronto se active cada funcionalidad, garantizando el cumplimiento de las instrucciones de la SIC antes de su puesta en marcha.

Artículo 18. — Portal de Clientes — Implementación Futura.

AFIANZATE tiene previsto implementar un portal de clientes en línea (login) en su sitio web. Cuando se active, se cumplirán los siguientes requisitos antes de su lanzamiento:

- Implementación de autenticación segura (contraseña robusta, doble factor de autenticación).

- Cifrado de la transmisión de datos (protocolo HTTPS/SSL).
- Política de gestión de sesiones (cierre automático por inactividad).
- Aviso de privacidad específico para usuarios del portal con sus finalidades y derechos.
- Procedimiento de recuperación de contraseña seguro.
- Registro de auditoría de accesos al portal.

CAPÍTULO IX — HABEAS DATA FINANCIERO — LEY 1266 DE 2008

Artículo 19. — Tratamiento de Datos Crediticios — Especificidades.

CAPÍTULO X BIS — TRATAMIENTO DE DATOS EN OPERACIONES DE LIBRANZA Y CARTERA EXTERNA

Artículo 13 Bis. — Protocolo de gestión de datos en cartera externa por mandato.

Cuando AFIANZATE SOLIDARIO SAS gestione cartera por mandato de entidades del sector solidario, se cumplirán las siguientes reglas de tratamiento de datos de los deudores de dicha cartera:

- 1. Base de la legitimidad:** El tratamiento de datos de los deudores de cartera externa se fundamenta en el poder de mandato otorgado por la entidad acreedora y en las autorizaciones de tratamiento de datos otorgadas por el deudor a dicha entidad al momento del desembolso del crédito, las cuales cubren expresamente la transferencia a terceros gestores de cobro. AFIANZATE verificará que dichas autorizaciones existan antes de iniciar la gestión.
- 2. Notificación al deudor:** Al iniciar la gestión de cobro, AFIANZATE informará al deudor mediante comunicación escrita: que actúa como mandataria de la entidad acreedora; que sus datos personales serán tratados para la gestión de cobro; los canales para ejercer sus derechos ARCO (info@afianzate.com); y que el acreedor sigue siendo la entidad del sector solidario originadora del crédito.
- 3. Uso del RONEOL en nombre de la entidad mandante:** Cuando la entidad del sector solidario no cuente con inscripción en el RONEOL, AFIANZATE podrá operar el mecanismo de libranza en su nombre, conforme al poder de mandato y a las autorizaciones de los deudores. El informe mensual de gestión entregado a la entidad mandante dejará constancia de las operaciones ejecutadas en el RONEOL en su nombre.
- 4. Informe mensual de gestión:** El informe mensual entregado a la entidad mandante contendrá únicamente los datos necesarios para que dicha entidad conozca el estado de recuperación de su cartera. Queda prohibido incluir en dicho informe datos distintos a los relacionados con la gestión de cobro. El informe será remitido por canal seguro acordado en el contrato de mandato.
- 5. Reporte a centrales de riesgo:** El reporte a centrales de riesgo será realizado exclusivamente por AFIANZATE cuando ostente la calidad de acreedor de la obligación. En los casos en que la cartera pertenezca a una entidad del sector solidario mandante, el reporte corresponderá únicamente a dicha entidad acreedora. AFIANZATE podrá suministrar información relacionada con la gestión de cobro para apoyar dicho reporte, sin efectuarlo directamente en nombre de la entidad mandante.

Artículo 13 Ter. — Protocolo de continuidad del descuento de nómina por cambio de empleador.

Cuando un deudor respaldado o de cartera externa gestionada cambie de empleador o entidad pagadora, se seguirá el siguiente protocolo de tratamiento de datos:

- 1. Detección del cambio:** puede ocurrir por notificación del propio deudor (obligatorio conforme al acuerdo de libranza), por información de la entidad del sector solidario, por información de compañeros o directivos de dicha entidad, o por consulta en bases de datos y el RONEOL.

2. **Durante el período de desempleo:** la obligación continúa vigente. Se suscribirá acuerdo de pago directo con el deudor si fuere el caso. Los intereses corrientes y moratorios se seguirán causando conforme a las condiciones pactadas. AFIANZATE mantendrá activa la gestión de cobro por los canales disponibles (llamadas, comunicaciones escritas, visitas).
3. **Al identificar el nuevo empleador:** AFIANZATE le notificará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes la existencia de la obligación de libranza vigente y solicitará el inicio del descuento directo de nómina, conforme al artículo 7 de la Ley 1527 de 2012. Los datos transferidos al nuevo empleador se limitan a: nombre del deudor, documento de identidad, monto de la cuota, saldo de la deuda, cuenta de destino y número de operación en el RUNEOL.
4. **Registro del historial de empleadores:** AFIANZATE conservará en el software de gestión el registro de todos los empleadores por los que haya pasado el deudor durante la vigencia de la obligación, las fechas de cada cambio, las gestiones realizadas y los acuerdos de pago suscritos durante los períodos de desempleo. Este historial es soporte de la gestión de cobro y respaldo ante cualquier controversia.

CAPÍTULO IX — HABEAS DATA FINANCIERO — LEY 1266 DE 2008

Artículo 19. — Tratamiento de Datos Crediticios — Especificidades.

Por la naturaleza financiera del objeto social de AFIANZATE, el tratamiento de datos crediticios está sujeto adicionalmente a la Ley 1266 de 2008 (Habeas Data financiero). AFIANZATE, en su calidad de usuario de información financiera, se obliga a:

- Consultar la información financiera de los titulares únicamente con su autorización previa y expresa, otorgada en el formulario de vinculación o en el contrato de fianza.
- Usar la información financiera exclusivamente para las finalidades de evaluación de riesgo crediticio y gestión de cobro autorizadas.
- Reportar información negativa a las centrales de riesgo únicamente cuando: la obligación sea cierta, exigible y vencida; haya transcurrido el tiempo de mora establecido; se haya notificado previamente al titular con al menos veinte (20) días calendario de anticipación.
- Actualizar la información en las centrales de riesgo cuando la obligación sea pagada o extinguida, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al pago.
- Eliminar el reporte negativo una vez hayan transcurrido cuatro (4) años desde la extinción de la obligación incumplida, conforme a los tiempos de permanencia de la Ley 1266 de 2008.

Artículo 20. — Notificación Previa al Reporte Negativo.

Antes de realizar cualquier reporte negativo a centrales de riesgo, AFIANZATE notificará al titular mediante comunicación escrita (carta, correo electrónico o WhatsApp), con al menos veinte (20) días calendario de anticipación, indicando:

- La obligación incumplida, su monto y fecha de vencimiento.
- La central de riesgo a la que se reportará la información.
- El derecho del titular a rectificar la información si considera que es inexacta o incorrecta.
- Los canales para ejercer sus derechos: info@afianzate.com, 311 539 1144 / 312 307 6500.

CAPÍTULO X — RESPONSABILIDADES INTERNAS

Artículo 21. — Responsable Interno del Tratamiento de Datos.

AFIANZATE designa a la Gerencia General como responsable interno del cumplimiento de la presente Política y del registro ante la SIC. Son funciones del responsable interno:

- Velar por el cumplimiento de la Política en todos los procesos de la empresa.
- Registrar las bases de datos ante la SIC conforme al artículo 25 de la Ley 1581 de 2012.
- Atender y dar trámite a las solicitudes de derechos ARCO recibidas por los titulares.
- Actualizar la Política cuando cambien las finalidades, los tipos de datos tratados o la normativa aplicable.
- Capacitar periódicamente a los trabajadores en protección de datos.
- Gestionar los incidentes de seguridad que afecten datos personales y reportarlos a la SIC cuando corresponda.

Artículo 22. — Obligaciones de los Trabajadores.

Todos los trabajadores y contratistas de AFIANZATE que en razón de sus funciones traten datos personales están obligados a:

- Conocer y aplicar la presente Política y el protocolo de tratamiento de datos de su área.
- Tratar los datos únicamente para las finalidades autorizadas y en el marco de sus funciones.
- Guardar estricta confidencialidad sobre los datos personales a los que accedan, durante y después de su vinculación.
- Reportar de inmediato al responsable interno cualquier incidente de seguridad, pérdida, acceso no autorizado o uso indebido de datos personales.
- No compartir contraseñas de acceso a sistemas que contengan datos personales.

El incumplimiento de estas obligaciones constituye falta disciplinaria grave conforme al Reglamento Interno de Trabajo de AFIANZATE y puede dar lugar a responsabilidad civil y penal del trabajador.

CAPÍTULO XI — INCIDENTES DE SEGURIDAD Y AUTORIDAD DE CONTROL

Artículo 23. — Gestión de Incidentes de Seguridad.

En caso de ocurrir un incidente de seguridad que afecte datos personales (acceso no autorizado, pérdida, robo, filtración o destrucción), AFIANZATE seguirá el siguiente protocolo:

1. Identificación: el trabajador que detecte el incidente lo reportará de inmediato al responsable interno (Gerencia General).
2. Contención: se adoptarán de inmediato las medidas necesarias para limitar el impacto del incidente.
3. Evaluación: se determinará el tipo de datos afectados, el número de titulares impactados y el riesgo para sus derechos.
4. Notificación a la SIC: si el incidente implica riesgo significativo para los derechos de los titulares, se notificará a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su conocimiento, conforme a las instrucciones de la SIC.
5. Notificación a los titulares: si el incidente genera riesgo alto para los derechos de los titulares afectados, se les informará de manera oportuna sobre el incidente y las medidas adoptadas.
6. Documentación: el incidente quedará documentado en el registro interno de incidentes de seguridad.

Artículo 24. — Autoridad de Control — Superintendencia de Industria y Comercio.

La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la autoridad de protección de datos personales en Colombia. Si un titular considera que sus derechos no han sido atendidos debidamente por AFIANZATE, puede presentar queja ante la SIC a través de los siguientes canales:

- Sitio web: www.sic.gov.co
- Línea gratuita: 01 8000 910 165

- Correo electrónico: contactenos@sic.gov.co
- Carrera 13 # 27-00, piso 2, Bogotá D.C.

CAPÍTULO XII — VIGENCIA, MODIFICACIONES Y DISPOSICIONES FINALES

Artículo 25. — Vigencia.

La presente Política entra en vigor a partir de su publicación en el sitio web www.finzate.com y su adopción por la Gerencia General de AFIANZATE SOLIDARIO SAS. Tendrá vigencia indefinida hasta que sea modificada o reemplazada por una versión actualizada.

Artículo 26. — Modificaciones.

AFIANZATE podrá modificar la presente Política cuando sea necesario por cambios en la normativa, en las finalidades del tratamiento, en los tipos de datos recolectados o en las tecnologías utilizadas. Las modificaciones se publicarán en www.finzate.com con al menos treinta (30) días calendario de anticipación a su entrada en vigor, notificando a los titulares registrados por los medios de contacto disponibles.

Artículo 27. — Registro de Bases de Datos ante la SIC.

AFIANZATE registrará sus bases de datos de datos personales ante la Superintendencia de Industria y Comercio conforme al artículo 25 de la Ley 1581 de 2012 y las instrucciones de la SIC. El registro se realizará dentro de los plazos establecidos por la autoridad de control y se mantendrá actualizado ante cualquier cambio relevante.

Artículo 28. — Normativa Aplicable Supletoria.

En todo lo no previsto en la presente Política se aplicarán las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, la Ley 1266 de 2008 y las instrucciones vigentes de la Superintendencia de Industria y Comercio, así como las normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

Esta Política fue elaborada conforme a la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, la Ley 1266 de 2008 y las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia. Su cumplimiento es obligatorio para todos los trabajadores, contratistas y encargados que traten datos personales en nombre de AFIANZATE SOLIDARIO SAS.

Adoptada en Bogotá D.C., a los _____ días del mes de _____ de 2026.

Martha Inés Saavedra Tello
Gerente General
C.C. 28.428.824

Christian Daniel Cárdenas Saavedra
Representante Legal
C.C. 1.018.484.526