crezcamos
Compañía de Financiamiento

POLÍTICA

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

PROCESO

GESTIÓN DE CLIENTES

Fecha última aprobación: 3/12/2025

TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo
2. Alcance
3. Consideraciones
4. Términos y Definiciones
5. Principios de Protección de Datos
6. Tratamiento de Datos y Protección de Datos Personales
    6.1 Datos Sensibles y de Menores
7. Finalidades de los Tratamientos
8. Autorización del Tratamiento de datos personales
    8.1 Derechos de los Titulares
    8.2 Conservación y Custodia de la Autorización
    8.3 Contratos laborales y contratos de prestación de servicios externos
9. Responsable y Encargado del Tratamiento de los Datos
10. Procedimientos para Consultas y Reclamos
    10.1 Generalidades
        10.2 Supresión de datos
        10.3 Revocatoria de la autorización
    10.4 Procedimiento para consultas y reclamos de Protección de Datos
11. Reportes a las Centrales de Información Financiera (Habeas Data)
    11.1 Actualización y Reportes de Datos a Las Centrales de Información Financiera
    11.2 Derechos de los Titulares de la Información
    11.3. Obligaciones de CREZCAMOS
    11.4 Notificación Previa de Reportes Negativos
    11.5 Permanencia de La Información en Centrales de Información Financiera
    11.6 Atención de Consultas y Reclamos del Consumidor Financiero
12. Sistema de Administración de Riesgos asociados al tratamiento de datos personales
13. Legislación Aplicable y Vigencia
14. Documentos Relacionados
Control de Cambios

El contenido de este documento es de uso privado para los colaboradores de Crezcamos S.A. Compañía de Financiamiento
Está prohibida su reproducción parcial o total para fines diferentes relacionados con el objeto social de la compañía

1. Objetivo

Establecer los lineamientos en Crezcamos S.A. Compañía de Financiamiento, en adelante CREZCAMOS, para la protección de los datos personales que se encuentren registrados o depositados en cualquier base de datos y aquellos protegidos por el habeas data, que deben ser cumplidos por los directivos, colaboradores, contratistas y terceros que laboren o tengan relación directa con la empresa, en materia de protección de datos personales.

2. Alcance

CREZCAMOS, como responsable y/o encargado del Tratamiento y/o Fuente de información, utilizará el presente política con el fin de fijar los principios y bases fundamentales sobre las cuales se llevará a cabo el tratamiento de datos personales y la utilización de la información personal crediticia, financiera, comercial y de servicios que realice en el desarrollo de su objeto social.

3. Consideraciones

La Ley 1581 de 2012, por medio de la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales en Colombia, tiene aplicación a los datos personales que se encuentren registrados o depositados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento.

La Ley 1266 de 2008 por la cual se dictan las disposiciones generales del Habeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

Ley 2300 "Por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores"estableciendo los canales, el horario y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranzas de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación.

4. Términos y Definiciones

a. **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.
b. **Autorización:** Consentimiento previo (o concurrente) expreso e informado del Titular para autorizar y permitir el tratamiento de sus datos personales.

El contenido de este documento es de uso privado para los colaboradores de Crezcamos S.A. Compañía de Financiamiento
Está prohibida su reproducción parcial o total para fines diferentes relacionados con el objeto social de la compañía

c. **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
d. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
e. **Dato público:** Información que no requiere autorización por no ser de carácter semiprivado, privado o sensible, tales como: Relativos al estado civil de las personas, su profesión u oficio su calidad de comerciante o servidor público y aquellos que pueden obtener sin reserva alguna como el número de la cédula de ciudadanía, el nombre completo, lugar y fecha de nacimiento y lugar y fecha de expedición de la cédula de ciudadanía.
f. **Dato semiprivado:** Información que requiere autorización, pues aunque no tiene naturaleza íntima, reservada, su conocimiento interesa al titular y a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, tales como: Datos financieros y crediticios, dirección, teléfono y correo electrónico personal.
g. **Dato privado:** Información que requiere autorización debido a que sólo es relevante para su titular, tales como: Fotografías, videos y datos relacionados con el estilo de vida.
h. **Datos sensibles:** Información que requiere autorización debido a que afecta la intimidad de las personas o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como: Origen racial o étnico, orientación política, convicciones filosóficas o religiosas, pertenencia a sindicatos u organizaciones sociales o de derechos humanos, datos de salud, vida sexual y biométricos.
i. **Datos biométricos:** Por definición común, los datos biométricos son aquellos rasgos físicos, biológicos o de comportamiento de un individuo que lo identifican como único del resto de la población. Aquellos sistemas informáticos en los que se mide algún dato biométrico, como parte del proceso de identificación y/o autentificación de un sujeto, son conocidos como sistemas de seguridad biométrica o simplemente sistemas biométricos.
j. **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.
k. **Responsable del tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre las bases de datos y/o el tratamiento.
l. **Titular:** persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
m. **Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión. Titular de la información. Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y sujeto del derecho de hábeas data y demás derechos y garantías a que se refiere la presente ley.
n. **Habeas Data:** Es el derecho constitucional fundamental que le permite a los ciudadanos conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellos en activos o bancos de datos.
o. **Fuente de información:** Se refiere a CREZCAMOS, como entidad que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal

El contenido de este documento es de uso privado para los colaboradores de Crezcamos S.A. Compañía de Financiamiento
Está prohibida su reproducción parcial o total para fines diferentes relacionados con el objeto social de la compañía

o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final.

p. **Operador de información:** Se denomina operador de información a la persona, entidad u organización que recibe de CREZCAMOS datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la presente ley. En el caso específico de CREZCAMOS, Experian Colombia y TransUnion Colombia.

q. **Usuario:** El usuario es la persona natural o jurídica que, en los términos y circunstancias previstos en la presente ley, puede acceder a información personal de uno o varios titulares de la información suministrada por el operador o por la fuente, o directamente por el titular de la información.

r. **Causahabiente:** es la persona que ha sucedido a otra, en razón a su fallecimiento (también se pueden entender como herederos o legatarios).

5. Principios de Protección de Datos

De acuerdo a los Principios de Protección de Datos establecidos en la Ley 1581 de 2012 y 1266 de 2008 que rige para el efecto, Crezcamos S.A. Compañía de Financiamiento tiene como objetivo asegurar la aplicación de estos Principios, los cuales se han establecido así:

a. **Principio de Legalidad en Materia de Tratamiento de datos**: La recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio de datos personales, tendrá aplicación de acuerdo a lo regulado por nuestro ordenamiento jurídico frente a la materia.

b. **Principio de Finalidad**: El tratamiento de los datos recolectados por la compañía debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo a la Constitución y la Ley, informando al titular del mismo.

c. **Principio de Libertad:** El tratamiento de los datos personales sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

d. **Principio de Veracidad o Calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, prohibiendo el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan al error.

e. **Principio de Transparencia:** Se garantizará en el tratamiento el derecho del titular a obtener del responsable o encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones información acerca de la existencia de los datos que le concierne.

f. **Principio de Acceso y Circulación Restringida:** Salvo la información pública, los datos personales no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que, el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley.

g. **Principio de Seguridad:** La información sujeta a tratamiento por parte de la compañía, deberá ser manejada con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean

El contenido de este documento es de uso privado para los colaboradores de Crezcamos S.A. Compañía de Financiamiento
Está prohibida su reproducción parcial o total para fines diferentes relacionados con el objeto social de la compañía

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

h. **Principio de Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.
i. **Principio de Temporalidad:** La información del titular no podrá ser suministrada a usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad del banco de datos.
j. **Principio de interpretación integral de derechos constitucionales:** Los derechos constitucionales se deben amparar adecuadamente, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información.

6. Tratamiento de Datos y Protección de Datos Personales

Para el adecuado tratamiento y protección de los datos personales, Crezcamos trabaja tres perspectivas básicas que tienen como fin desarrollar medidas determinadas para el tratamiento de datos, de acuerdo con lo previsto en la normativa vigente en materia, modifique o derogue; estas perspectivas son: ***Jurídica, Tecnológica, Organizacional***.

De acuerdo con los términos de la Ley, Crezcamos considera de gran importancia acoger, materializar y reconocer la existencia, alcance y contenido del concepto de dato sensible. Por lo tanto, cuando se trate de información que se relacione con los siguientes tipos de datos, se tendrán las siguientes consideraciones especiales:

6.1 Datos Sensibles y de Menores

De conformidad con la Ley, los datos sensibles son aquellos cuyo uso indebido puede generar la discriminación o marginación de su Titular, tales como:

Datos sensibles determinados por Ley

1. Origen racial o étnico del titular
2. Orientación política del titular
3. Convicciones religiosas o filosóficas del titular
4. La pertenencia a sindicatos, ONGs organizaciones de derechos humanos, que promuevan intereses políticos o grupos de oposición
5. Información relativa a la salud del titular
6. Inclinación sexual del titular
7. Datos biométricos del titular

Crezcamos restringirá el tratamiento de datos personales sensibles a lo estrictamente indispensable y solicitará consentimiento previo y expreso sobre la finalidad de su tratamiento

El contenido de este documento es de uso privado para los colaboradores de Crezcamos S.A. Compañía de Financiamiento
Está prohibida su reproducción parcial o total para fines diferentes relacionados con el objeto social de la compañía

Crezcamos se acoge a la regla general según la cual el tratamiento de datos sensibles está sujeto a las siguientes excepciones:

Excepciones al tratamiento de datos sensibles

Cuando:

1. Titular ha autorizado expresamente el tratamiento
2. El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular
3. El tratamiento sea efectuado por una fundación, ONG, asociación o cualquier organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical.
4. El tratamiento sea necesario para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
5. El tratamiento obedezca a una finalidad histórica, estadística o científica. En este caso, se deben suprimir las identidades de los Titulares.

Crezcamos, en el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, reconoce y asegura la plena vigencia de todos los derechos fundamentales de esta población, incluido el hábeas data.

En este sentido, los datos de los niños, las niñas y adolescentes pueden ser objeto de tratamiento por parte de Crezcamos, siempre y cuando no se ponga en riesgo la prevalencia de sus derechos fundamentales e inequívocamente se responda a la realización del principio de su interés superior, cuya aplicación específica devendrá del análisis de cada caso en particular.

Excepciones en el tratamiento de datos de menores

- La finalidad del tratamiento responda al interés superior de los niños, niñas y adolescentes
- Se asegure el respeto de sus derechos fundamentales
- De acuerdo con la madurez del niño, niña o adolescente se tenga en cuenta su opinión
- Se cumpla con los requisitos previstos en la Ley 1581 de 2012 para el tratamiento de datos personales

El contenido de este documento es de uso privado para los colaboradores de Crezcamos S.A. Compañía de Financiamiento
Está prohibida su reproducción parcial o total para fines diferentes relacionados con el objeto social de la compañía

7. Finalidades de los Tratamientos

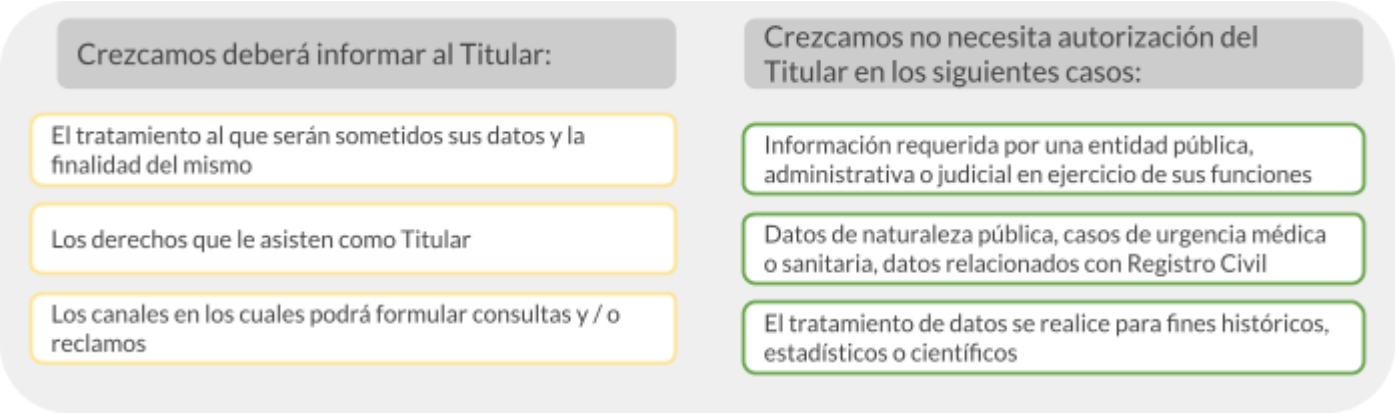
La información personal que es tratada en Crezcamos tiene las siguientes finalidades, según cada grupo de interés:

Grupo de Interés	Finalidad del Tratamiento
Colaboradores, contratistas prestadores de servicios, pensionados y/o beneficiarios	Relacionamiento, comunicación, registro, acreditación, consolidación, organización, actualización, aseguramiento, procesamiento, investigación, capacitación, autorización, reporte, estadística, planeación, mejora, análisis, tramitación, auditaje, defensa jurídica, y gestión de las actuaciones, informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan los colaboradores, pensionados y sus familiares y/o beneficiarios, y los contratistas prestadores de servicios con Crezcamos.
Comunidad de áreas de influencia	Relacionamiento, comunicación, desarrollo, registro, actualización, consolidación, acreditación, formalización, ejecución, difusión, aseguramiento, organización, tramitación, control, defensa jurídica, y gestión de las actuaciones, informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan la comunidad específica o general con Crezcamos.
Accionistas	Comunicación, registro, consolidación, acreditación, organización, actualización, control, aseguramiento, atención, tramitación, defensa jurídica, y gestión de las actuaciones, informaciones, estrategias, y actividades en las cuales se relacionan o vinculan los accionistas con Crezcamos.
Usuarios / Clientes	Relacionamiento, comunicación, registro, acreditación, consolidación, organización, actualización, aseguramiento, atención, tramitación, reporte, defensa jurídica, y gestión de las actuaciones, informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan los usuarios en general con Crezcamos.
Estado	Relacionamiento, comunicación, interacción, colaboración, registro, acreditación, actualización, consolidación, organización, aseguramiento, atención, tramitación, defensa jurídica, y gestión de las actuaciones, informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan los entes, organismos o entidades del Estado con Crezcamos.

8. Autorización del Tratamiento de datos personales

Siempre que se vaya a realizar tratamiento de datos personales, Crezcamos, requerirá la autorización previa (o concurrente) e informada del Titular, esta autorización debe ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, ya sea un medio físico o electrónico, y que pueda ser utilizado como prueba. Según el caso, dicha autorización puede ser parte de un documento más amplio, como por ejemplo un contrato o de un documento específico para tal efecto. En todo caso, la descripción de la finalidad del tratamiento de los datos también se informará mediante el mismo documento. Crezcamos informará al titular de los datos, lo siguiente:

El contenido de este documento es de uso privado para los colaboradores de Crezcamos S.A. Compañía de Financiamiento
Está prohibida su reproducción parcial o total para fines diferentes relacionados con el objeto social de la compañía



Cuando se trate de llamadas a clientes potenciales o referidos, en el primer contacto, en el guión de saludo se incluirá el aviso de privacidad y se le solicita autorización para el tratamiento de sus datos, si la respuesta es "SI" se informa que la llamada es grabada y monitoreada. Lo anterior constituye el medio probatorio para que se apliquen de forma efectiva el almacenamiento de las autorizaciones de datos personales en este sentido.

8.1 Derechos de los Titulares

Crezcamos, conservará copia y prueba del cumplimiento del deber de información, así como del cumplimiento del deber de solicitar la autorización del Titular.

Crezcamos informará de modo expreso a los Titulares que sus derechos son:

a. Derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
b. Derecho a solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento.
c. Derecho a solicitar información respecto al uso que se le ha dado a sus datos personales.
d. Derecho a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
e. Derecho a revocar la autorización otorgada o la supresión de los datos. Esto en el caso de determinarse que Crezcamos presenta una conducta contraria a la regulación vigente. La solicitud de supresión o revocatoria no procederá cuando los titulares tengan el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos de Crezcamos.
f. Derecho a acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Así mismo conforme a lo dispuesto en el Decreto 1377 de 2013 en el Artículo 13. Políticas de Tratamiento de la información, párrafo 1: se pone a disposición del Consumidor Financiero la siguiente información: Nombre o razón social: Crezcamos S. A Compañía de Financiamiento, domicilio: carrera 23 # 28 - 27 Edificio Principal, barrio Alarcón, correo electrónico: atencion@crezcamos.com teléfono 320-8899800

8.2 Conservación y Custodia de la Autorización

Los lineamientos y procedimientos que garanticen la debida conservación y custodia de documentos se encuentran en el **ADM-MA07 Manual de Procedimientos de Gestión Documental** el cual estará en concordancia con la ley y normatividad vigente y aplicable para el efecto.

El contenido de este documento es de uso privado para los colaboradores de Crezcamos S.A. Compañía de Financiamiento
Está prohibida su reproducción parcial o total para fines diferentes relacionados con el objeto social de la compañía

8.3 Contratos laborales y contratos de prestación de servicios externos

En los **contratos laborales**, Crezcamos incluirá cláusulas con el fin de autorizar de manera previa y general el tratamiento de datos personales relacionados con la ejecución del contrato, lo que incluye la autorización de recolectar, modificar o corregir, en momentos futuros, datos personales del titular.

También incluirá la autorización de que algunos de los datos personales, en caso dado, puedan ser entregados a terceros con los cuales Crezcamos tenga contratos de prestación de servicios, para la realización de tareas tercerizadas.

En los **contratos de prestación de servicios externos**, cuando el contratista requiera de datos personales, Crezcamos le suministrará dichos datos siempre y cuando exista una autorización previa y expresa del titular para esta transferencia. Dado que en estos casos los terceros son encargados del tratamiento de datos, sus contratos incluyen cláusulas que precisan los fines y los tratamientos autorizados por Crezcamos y delimitan de manera precisa el uso que los terceros le pueden dar a los datos, mediante protocolos previamente establecidos o en su defecto los acuerdos de confidencialidad que se suscriban con el tercero.

9. Responsable y Encargado del Tratamiento de los Datos

a. Los responsables

Es responsable del tratamiento de datos personales "la persona natural o jurídica, pública o privada, que decida sobre la base de datos y/o tratamiento de datos". De esta manera, el responsable es el que define los fines y los medios del tratamiento de datos personales y garantiza el cumplimiento de los requisitos de ley.

Crezcamos es responsable de adoptar las medidas necesarias para el buen tratamiento de los datos personales y de velar por la implementación y cumplimiento de las políticas de tratamiento de datos personales que se rigen por lineamientos establecidos.

b. Los encargados

Es encargado del tratamiento de datos personales "la persona natural o jurídica, pública o privada, que realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento". Esto supone que, para cada tratamiento de datos, se hayan definido sus respectivos encargados y que éstos actúen por instrucción precisa de un responsable.

c. Deberes de los encargados y de los responsables

Crezcamos distingue entre encargado interno y encargado externo. Los encargados internos son empleados y colaboradores de Crezcamos, mientras que los externos son personas naturales o jurídicas que tratan datos que la entidad les suministra para la realización de una tarea asignada (proveedores, consultores etc.).

Crezcamos cumplirá estrictamente los siguientes deberes de acuerdo a la calidad que ostente respecto al tratamiento de los mismos en cada caso concreto:

El contenido de este documento es de uso privado para los colaboradores de Crezcamos S.A. Compañía de Financiamiento
Está prohibida su reproducción parcial o total para fines diferentes relacionados con el objeto social de la compañía

Deberes como responsable	Deberes como encargado
Garantizar al Titular el derecho al habeas data.	Garantizar al Titular el derecho al habeas data.
Solicitar y conservar copia de la autorización.	Conservar la información bajo condiciones de seguridad idóneas.
Informar al Titular sobre la finalidad del tratamiento y los derechos que le asisten.	Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
Conservar la información bajo condiciones de seguridad idóneas.	Actualizar la información reportada por los responsables dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
Garantizar que la información que se suministre al encargado sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.	Tramitar las consultas y reclamos dentro de los términos de la Ley.
Actualizar la información, comunicando oportunamente al encargado todas las novedades respecto de los datos que previamente se le haya suministrado y adoptar medidas para que la información se mantenga actualizada.	Adoptar el presente Manual para garantizar el cumplimiento de la Ley.
Rectificar la información cuando sea incorrecta e informar al encargado.	Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en los términos de la Ley.
Únicamente proporcionar al encargado datos cuyo tratamiento esté autorizado.	Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez se haya notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
Exigir al encargado el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.	Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo ha sido ordenado por la entidad de vigilancia y control correspondiente.
Tramitar las consultas y reclamos dentro de los términos de la Ley.	Permitir el acceso a la información únicamente a personas que pueden tener acceso a ella.
Una vez se haya presentado reclamación, informar al Encargado cuando determinada información se encuentre en reclamación por parte del Titular o interesado.	Cumplir con las instrucciones y requerimientos que imparta la entidad de vigilancia y control correspondiente.
Informar al Titular sobre el uso dado a sus datos personales.	

d. Términos y condiciones de uso de herramientas informáticas externas

Autorregulación de los principios y las reglas consagradas en la ley 1581 de 2012, dirigidos específicamente a proteger el derecho de hábeas data de clientes, usuarios y en general toda persona natural que interactúe con un aplicativo informático (elemento que gestione información bien sea física o electrónica), para el efecto se aplicarán los respectivos protocolos de seguridad informática y planes de mejora continuos evaluados anualmente para tener medidas adecuadas y eficientes para la protección de datos personales.

El contenido de este documento es de uso privado para los colaboradores de Crezcamos S.A. Compañía de Financiamiento
Está prohibida su reproducción parcial o total para fines diferentes relacionados con el objeto social de la compañía

10. Procedimientos para Consultas y Reclamos

10.1 Generalidades

a. Para efectos de consultas y reclamos, Crezcamos, habilitará los siguientes medios para que los Titulares, sus herederos o representantes, verifiquen la existencia de información personal que se encuentre registrada en las bases de datos de Crezcamos, consulten el Tratamiento que se le ha dado a dicha información, conozcan las finalidades que justifican este Tratamiento y soliciten la actualización, rectificación o supresión de estos datos personales



Virtuales: atención 24/7 para registro como para consulta https://crezcamos.com/servicio-al-cliente/

b. La información se deberá proporcionar en su integridad y se debe conservar prueba de la atención efectiva a la consulta o reclamo.

c. Los derechos de acceso, actualización, rectificación, reclamos, consultas, supresión y revocatoria de la autorización de datos personales son de realización de carácter personal y podrán ser ejercidos únicamente por el Titular. No obstante, el Titular podrá actuar a través de representante legal o apoderado cuando aquel se encuentre en situación de incapacidad o minoría de edad hechos que le imposibiliten el ejercicio personal de los mismos, en cuyo caso será necesario que el representante legal o apoderado acredite tal condición.

d. El área encargada de resolver las peticiones, quejas y reclamos, interpuestas por los clientes, a través de los diferentes canales y que están relacionados con el tratamiento de datos personales, es “Gestión de PQR”, quienes a través de mesa de ayuda solicita

El contenido de este documento es de uso privado para los colaboradores de Crezcamos S.A. Compañía de Financiamiento
Está prohibida su reproducción parcial o total para fines diferentes relacionados con el objeto social de la compañía

apoyo al área de Operaciones. La atención en cuanto al procedimiento y a los términos de respuesta, se desarrollarán según lo establecido en el CLI-IN02 Instructivo trámite de PQRSF.

10.2 Supresión de datos

Cuando se solicite la supresión de datos, se debe realizar por medio escrito a los canales dispuestos por Crezcamos para tal fin, la misma no podrá realizarse cuando:

a. Sea una obligación legal o contractual conservar dichos datos.
b. Conservar los datos sea imprescindible para salvaguardar los intereses del Titular o el interés público.
c. La supresión dificulte o entorpezca el ejercicio de las funciones de las autoridades administrativas o judiciales.

10.3 Revocatoria de la autorización

Cuando se solicite la revocatoria de la autorización, es preciso que el interesado informe con precisión si la revocatoria es total o parcial. La revocatoria de la autorización es parcial cuando el interesado manifiesta que desea revocar el Tratamiento de datos personales para ciertas finalidades específicas como aquellas publicitarias, de concursos, de estudios de consumo, etc.

La revocatoria de la autorización es total cuando se solicita que se detenga el Tratamiento de datos personales para todas las finalidades autorizadas, cuando se verifique que ha terminado la relación comercial con Crezcamos. Se debe realizar por medio escrito a los canales dispuestos por Crezcamos para tal fin.

10.4 Procedimiento para consultas y reclamos de Protección de Datos

Aplicar los procedimientos contenidos en el CLI-MA01 Manual Metodológico del Sistema de Atención al Consumidor SAC y el CLI-IN02 Instructivo trámite de PQRSF.

11. Reportes a las Centrales de Información Financiera (Habeas Data)

11.1 Actualización y Reportes de Datos a Las Centrales de Información Financiera

Desde el área de Operaciones se establecen los procedimientos para la transmisión de información financiera de los productos de los consumidores financieros de Crezcamos en el cual se incorporarán los siguientes elementos:

a. Fechas de corte del reporte.
b. Fechas de reporte de actualización.
c. Instrucciones para la generación mensuales de los reportes al buró de créditos.
d. Procedimientos de validación y conciliación previos a la transmisión.
e. Procedimiento de corrección de errores de cargue.
f. Procedimiento de confirmación y validación de cargue exitoso.

El contenido de este documento es de uso privado para los colaboradores de Crezcamos S.A. Compañía de Financiamiento
Está prohibida su reproducción parcial o total para fines diferentes relacionados con el objeto social de la compañía

11.2 Derechos de los Titulares de la Información
Los titulares de la información tendrán los siguientes derechos:

a. Realizar consultas o reclamos para conocer, actualizar, rectificar y eliminar los datos personales que hayan sido recolectados por CREZCAMOS, administrados por los operadores y consultados por los usuarios.
b. Realizar consultas o reclamos ante CREZCAMOS, cuando consideren que sus derechos, contenidos en la Ley 1266 de 2008, han sido vulnerados.
c. Solicitar copia de la autorización que otorgó a Crezcamos para que fuera recolectada su información personal.
d. Requerir información acerca de los usuarios autorizados para obtener los datos contenidos en las bases de datos de los operadores.

11.3. Obligaciones de CREZCAMOS
Crezcamos, en tanto que fuente de información, tendrá las siguientes obligaciones:

a. Garantizar que la información que se suministra a los operadores o a los usuarios sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable.
b. Reportar de forma periódica y oportuna al operador todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado.
c. Rectificar la información cuando sea incorrecta e informar lo pertinente a los operadores, mediante mecanismos eficaces.
d. Cuando el titular realice peticiones Crezcamos deberá informar al Operador que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular, con el fin de que el operador incluya en el banco de datos una mención en ese sentido hasta que finalice dicho trámite.
e. Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el titular de la información.
f. Certificar semestralmente al Operador que la información suministrada cuenta con información de su titular.
g. Resolver reclamos y peticiones del titular de acuerdo a la normatividad vigente en materia.
h. Comunicar al titular de la información, con veinte días de anticipación, que se realizará el reporte negativo por no cumplimiento de la obligación ante los operadores de la información.

11.4 Notificación Previa de Reportes Negativos
a. El reporte de información sobre incumplimiento de obligaciones, sólo se puede realizar si de manera previa se aseguró comunicación para informar sobre el estado del crédito al titular y demás participantes de las obligaciones, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto del a obligación o cuota y la fecha de exigibilidad.

El contenido de este documento es de uso privado para los colaboradores de Crezcamos S.A. Compañía de Financiamiento
Está prohibida su reproducción parcial o total para fines diferentes relacionados con el objeto social de la compañía

b. El reporte se puede efectuar veinte (20) días calendario después a la fecha de envío de la comunicación a la última dirección de domicilio del titular de la información, que se encuentre registrada en los archivos de Crezcamos.

11.5 Permanencia de La Información en Centrales de Información Financiera
La información financiera de carácter positivo, permanecerá de manera indefinida en el banco de datos de los operadores de la información.

Los reportes de carácter negativo relacionados con los hábitos de pago tendrán una permanencia de:

a. Para moras en el pago entre 1 a 24 meses, el reporte negativo permanecerá el doble del tiempo de la mora, contado a partir de la fecha de pago o extinción de la obligación.
b. Para moras superiores a 24 meses, el reporte negativo permanecerá por un tiempo máximo de 4 años, contados a partir de la fecha de pago o extinción de la obligación.

11.6 Atención de Consultas y Reclamos del Consumidor Financiero

a. **Trámite de consultas**.

Los titulares de la información o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular, que repose en cualquier banco de datos, sea este del sector público o privado. El operador deberá suministrar a estos, debidamente identificados, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

Las peticiones de consultas de información se formularán verbalmente, por escrito, o por cualquier canal de comunicación, siempre y cuando se mantenga evidencia de la consulta por medios técnicos. Estas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. 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, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

b. **Trámite de reclamos**.

Toda persona titular de información y las autorizadas por ésta podrán interponer un reclamo ante la fuente o el operador de la información cuando se consideren que se debe hacer una corrección o actualización de la información contenida en los bancos de datos este reclamo debe ser interpuesto de forma escrita.

Si la reclamación se presenta ante el operador, éste debe incluir en el registro individual, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, una leyenda que diga “reclamo en trámite”. Por el contrario, si la reclamación se presenta ante la fuente, ésta debe informar al operador para que incluya la leyenda “reclamo en trámite”. En todo caso, la respuesta deberá ser otorgada dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la reclamación.

El contenido de este documento es de uso privado para los colaboradores de Crezcamos S.A. Compañía de Financiamiento
Está prohibida su reproducción parcial o total para fines diferentes relacionados con el objeto social de la compañía

Los reclamos que ingresen por este portal de Datacrédito, o por cualquiera de los demás canales de atención deberán ser trasladados al área de Gestión de Clientes para su respectivo registro, trámite y respuesta según lo establecido en el **CLI-MA01 Manual Metodológico del Sistema de Atención al Consumidor SAC**.

En caso de requerirse alguna corrección o actualización de la información, el área de Gestión de Clientes dará traslado a Operaciones a través de la mesa de servicios con los respectivos soportes y cierre del reclamo.

12. Sistema de Administración de Riesgos asociados al tratamiento de datos personales

Con el fin de identificar y mitigar los riesgos referentes al tratamiento de datos personales, se determina aplicar las metodologías establecidas dentro del **Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO** de Crezcamos en la protección de dicha información, por esta razón con la implementación de sus etapas a saber: Identificación, Medición, Control y Monitoreo, se logra una mitigación eficiente de los riesgos propios del tratamiento de datos personales.

13. Legislación Aplicable y Vigencia

Las políticas contenidas en el presente documento se elaboraron teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, los Decretos Reglamentarios 1727 de 2009, 2952 de 2010 y el Decreto Reglamentario No 1377 de 2013 y Ley 2300 de 2023 "Por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores".

Se articulará las acciones conducentes a la protección de datos personales dentro del Comité de Presidencia, el cual realizará revisiones periódicas de la correcta ejecución del presente manual.

Es un deber de los empleados y colaboradores de Crezcamos, conocer esta Política y realizar todos los actos conducentes para su cumplimiento, implementación y mantenimiento.

14. Documentos Relacionados

a. RIE-PO3 Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad
b. CLI-MA01 Manual Metodológico del Sistema de Atención al Consumidor SAC

El contenido de este documento es de uso privado para los colaboradores de Crezcamos S.A. Compañía de Financiamiento
Está prohibida su reproducción parcial o total para fines diferentes relacionados con el objeto social de la compañía

REALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dirección de experiencia de clientes .	Gerencia de mercadeo/ Vp de operaciones y crédito	Junta Directiva

Control de Cambios

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	NO. DE GESTIÓN	FECHA DE PUBLICACIÓN	DESCRIPCIÓN
01	30/01/2020	1958	05/02/2020	Emisión Inicial del documento como parte del proceso de gestión de clientes que actualiza y modifica la información de la TIC-PO-02 Política para la protección de datos personales V2 y el TIC-MA-03 Manual de protección de datos personales V2, derogando estos dos documentos mencionados. Se crea el numeral 11. Reportes a las Centrales de Información Financiera (Habeas Data), teniendo en cuenta la Ley 1266 de 2008, por la cual se dictan disposiciones de Habeas Data y regulación sobre el manejo de la información contenida en bases de datos especialmente en las financieras, crediticia, comercial, de servicios. Se crea el numeral 14. Política de Resarcimiento por interrupción del servicio de acuerdo a la circular básica jurídica de la SFC. Se elimina el rol de Oficial de Protección de Datos. Se revisó en Comité de Presidencia el 17 de enero de 2020. Aprobado con el Acta número 100 de Junta Directiva
02	20/02/2025	3662	26/02/2025	Se ajustan aspectos relacionados con la Ley 2300, se incluye un nuevo canal para consultas y reclamos.
02	3/12/2025	4196		Se confirma vigencia y ajusta un canal dispuesto para la recepción de quejas o reclamos

El contenido de este documento es de uso privado para los colaboradores de Crezcamos S.A. Compañía de Financiamiento
Está prohibida su reproducción parcial o total para fines diferentes relacionados con el objeto social de la compañía