

ÍNDICE

Capítulo I. Identificación, naturaleza y marco general

1. Identificación del responsable del tratamiento
2. Naturaleza de esta política
3. Objeto
4. Alcance
5. Marco normativo
6. Definiciones

Capítulo II. Principios, titulares y datos tratados

7. Principios aplicables al tratamiento
8. Categorías de titulares
9. Categorías de datos tratados
10. Tratamiento de datos sensibles
11. Finalidades generales del tratamiento

Capítulo III. Finalidades específicas por tipo de titular

12. Clientes, usuarios de productos de financiación
13. Potenciales clientes, solicitantes de crédito.
14. Referencias, avalistas, autorizados y terceros relacionados
15. Clientes deudores en etapa de cobranza, normalización, refinanciación, reclamación o litigio
16. Aliados comerciales y establecimientos de comercio
17. Proveedores, contratistas y prestadores de servicios
18. Colaboradores, aprendices, practicantes, exempleados y pensionados
19. Candidatos o aspirantes a procesos de selección
20. Accionistas, administradores, órganos sociales y beneficiarios finales
21. Visitantes y videovigilancia
22. Titulares que presentan peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o acciones
23. Usuarios de sitios web, aplicaciones, plataformas digitales, cookies y canales electrónicos

Capítulo IV. Crédito, cobranza y habeas data

24. Gestión de cobranza y contactabilidad

25. Consulta y reporte ante operadores de información y centrales de riesgo

Capítulo V. Tratamientos tecnológicos y datos de alto riesgo

26. Analítica, modelos de riesgo, automatización e inteligencia artificial
27. Datos biométricos y mecanismos de autenticación

Capítulo VI. Autorización, derechos y atención de titulares

28. Autorización para el tratamiento
29. Casos en los que no se requiere autorización
30. Derechos de los titulares
31. Procedimiento para ejercer derechos

Capítulo VII. Responsabilidades, encargados y circulación de información

32. Deberes de SISTECRÉDITO como responsable del tratamiento
33. Encargados del tratamiento y terceros autorizados
34. Transmisión y transferencia nacional o internacional de datos

Capítulo VIII. Conservación, seguridad y gestión de incidentes

35. Conservación y permanencia de la información
36. Seguridad de la información
37. Incidentes de seguridad

Capítulo IX. Cumplimiento, gobierno y actualización

38. Registro Nacional de Bases de Datos
39. Atención de requerimientos de autoridades
40. Capacitación y cultura de protección de datos
41. Documentos complementarios
42. Modificaciones de la política
43. Vigencia
44. Declaración de cumplimiento integral frente a la Circular Externa No. 001 de 2025 de la Superintendencia de Industria y Comercio

Anexos

- Anexo 1. Matriz general de finalidades por categoría de titular
Anexo 2. Oficial de Protección de Datos Personales
Anexo 3. Protocolo operativo para casos de suplantación de identidad

1. Identificación del responsable del tratamiento

SISTECRÉDITO S.A.S., sociedad comercial identificada con NIT 811.007.713-7, con domicilio principal en la Calle 26 Sur No. 48-91 de Envigado, Antioquia, correo electrónico habeasdata@sistecredito.com y teléfono 3208899898, en adelante “SISTECRÉDITO”, actúa como responsable del tratamiento respecto de las bases de datos personales que recolecta, almacena, usa, circula, actualiza, transmite, transfiere o suprime en desarrollo de su actividad empresarial.

La Dirección Jurídica será el área encargada de orientar la aplicación de esta política, garantizar la atención de las consultas y reclamos de los titulares, coordinar las respuestas frente a las autoridades competentes y promover la adopción de medidas internas de cumplimiento en materia de protección de datos personales.

SISTECRÉDITO desarrolla una actividad orientada a facilitar el acceso a mecanismos de financiación para la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio aliados. Por esa razón, el tratamiento de datos personales qu

e realiza no se limita a una finalidad comercial general, sino que comprende actividades propias de originación, evaluación, administración, seguimiento, cobranza, reporte de información crediticia, prevención de fraude, gestión de aliados, atención de titulares y cumplimiento de obligaciones legales.

2. Naturaleza de esta política

La presente política corresponde a la política de tratamiento y protección de datos personales de SISTECRÉDITO. Su propósito es informar a los titulares, de manera clara y suficiente, las reglas bajo las cuales la compañía trata sus datos personales, los derechos que les asisten y los canales dispuestos para ejercerlos.

Esta política no reemplaza los avisos de privacidad, autorizaciones, contratos, cláusulas, formatos, términos y condiciones, manuales internos o procedimientos operativos que SISTECRÉDITO adopte para procesos específicos. Dichos documentos complementan esta política y deberán interpretarse de forma armónica con ella.

Cuando un proceso particular exija informar finalidades más específicas, condiciones especiales de uso de información, medios de contacto o reglas diferenciales de tratamiento, SISTECRÉDITO podrá adoptar avisos de privacidad particulares, sin que ello implique desconocer el contenido mínimo aquí establecido.

3. Objeto

El objeto de esta política es establecer los lineamientos generales y especiales aplicables al tratamiento de datos personales por parte de SISTECRÉDITO, en su calidad de responsable y, cuando corresponda, de encargado del tratamiento.

En particular, esta política busca que el tratamiento de datos personales se realice de forma lícita, transparente, segura, proporcional y coherente con las finalidades informadas a los titulares, especialmente en aquellos procesos que, por la naturaleza del negocio, pueden tener efectos relevantes sobre el historial crediticio, la contactabilidad, la cobranza, el acceso al crédito, la prevención de fraude o la relación contractual con clientes, aliados, proveedores y colaboradores.

4. Alcance

Esta política aplica a todos los datos personales tratados por SISTECRÉDITO en medios físicos, electrónicos, digitales, automatizados o semiautomatizados, dentro del territorio colombiano o desde Colombia hacia otros territorios, cuando ello sea necesario para la ejecución de sus operaciones.

El alcance comprende, entre otros, los datos personales de clientes, potenciales clientes, solicitantes de crédito, avalistas, usuarios de canales digitales, visitantes de instalaciones, colaboradores, candidatos a procesos de selección, exempleados, proveedores, contratistas, aliados comerciales, representantes legales, accionistas, beneficiarios finales, contactos empresariales, apoderados, autorizados, terceros relacionados y personas que presenten consultas, quejas o reclamos.

Esta política será de obligatorio conocimiento y cumplimiento para los colaboradores, contratistas, proveedores, aliados y terceros que, por razón de sus funciones o encargos, tengan acceso a datos personales tratados por SISTECRÉDITO.

5. Marco normativo

SISTECRÉDITO realiza el tratamiento de datos personales con sujeción a la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1074 de 2015, la Ley 1266 de 2008, la Ley 2157 de 2021, la Ley 2300 de 2023, la Ley 527 de 1999, la Ley 2573 de 2026, las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio y las demás normas que modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan el régimen colombiano de protección de datos personales, habeas data, mensajes de datos, comercio electrónico, protección al consumidor y contactabilidad.

Cuando el tratamiento recaiga sobre información financiera, crediticia, comercial, de servicios o proveniente de terceros países, SISTECRÉDITO aplicará las reglas especiales del régimen de habeas data, sin perjuicio de los principios generales de protección de datos personales.

Cuando el tratamiento se realice para actividades de cobranza, recuperación de cartera, confirmación de pagos, gestión de obligaciones o contacto comercial, SISTECRÉDITO aplicará las reglas especiales sobre canales, horarios, frecuencia y respeto por la intimidad personal y familiar de los titulares.

6. Definiciones

Para los efectos de esta política se tendrán en cuenta las definiciones previstas en la normativa vigente. Sin perjuicio de ello, se incluyen algunas nociones relevantes para facilitar su comprensión.

Autorización: consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales, salvo en los casos exceptuados por la ley.

Base de datos: conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento.

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

Dato público: dato que no tiene naturaleza semiprivada, privada o sensible, y que puede estar contenido, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas, boletines oficiales o providencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Dato semiprivado: dato que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento puede interesar no solo al titular sino a cierto sector o grupo de personas, como ocurre con la información financiera, crediticia, comercial y de servicios.

Dato privado: dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular.

Dato sensible: información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, como datos relativos a la salud, datos biométricos, orientación política, convicciones religiosas, pertenencia a sindicatos, origen racial o étnico, vida sexual, entre otros.

Encargado del tratamiento: persona natural o jurídica, pública o privada, que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable.

Responsable del tratamiento: persona natural o jurídica, pública o privada, que decide sobre la base de datos o el tratamiento.

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

Tratamiento: cualquier operación sobre datos personales, tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización, transmisión, transferencia, supresión, consulta, organización, análisis o conservación.

Fuente de información: persona, entidad u organización que recibe, conoce o conserva información personal de los titulares por razón de una relación comercial, contractual, legal o de servicios, y que suministra dicha información a un operador de información.

Operador de información: persona, entidad u organización que recibe información de fuentes, la administra y la pone en conocimiento de usuarios conforme al régimen de habeas data.

Usuario de información: persona natural o jurídica que accede a información administrada por operadores de información, en los términos autorizados por la ley.

Gestión de cobranza: actividades de contacto, información, recordación, negociación, normalización, recuperación o recaudo de obligaciones vencidas o pendientes de pago, realizadas directamente por SISTECRÉDITO o por terceros autorizados.

Persona suplantada: persona natural o jurídica afectada por el uso fraudulento de sus datos personales, por medios físicos, digitales o electrónicos, para adquirir, solicitar o vincular bienes, servicios, productos de financiación u obligaciones a su nombre sin autorización.

Suplantación de identidad: conducta mediante la cual un tercero se hace pasar por el titular, utiliza sus datos, documentos, credenciales, canales, medios de autenticación físicos, digitales o electrónicos, o crea perfiles falsos para obtener bienes, servicios, créditos u obligaciones que no fueron solicitados, aceptados o autorizados por el titular.

Prueba sumaria en casos de suplantación: documentos, registros, denuncias, comunicaciones, soportes de identidad, evidencias digitales, constancias, trazabilidad o información razonablemente idónea aportada por el titular o disponible en SISTECRÉDITO para activar la revisión especial de la obligación discutida.

Marcación “Víctima de Falsedad Personal”: anotación o novedad que puede incorporarse ante operadores de información en los casos legalmente procedentes de presunta o acreditada falsedad personal o suplantación de identidad, sin que dicha marcación pueda entenderse como reporte negativo ni afectar la calificación de riesgo del titular.

7. Principios aplicables al tratamiento

SISTECRÉDITO tratará los datos personales conforme a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

En virtud del principio de legalidad, el tratamiento se realizará dentro del marco permitido por la ley y con respeto por los derechos de los titulares.

En aplicación del principio de finalidad, los datos serán tratados únicamente para propósitos legítimos, informados y relacionados con la actividad de SISTECRÉDITO. No se utilizarán datos personales para finalidades incompatibles con aquellas que fueron informadas al titular, salvo que medie autorización o exista habilitación legal.

En desarrollo del principio de libertad, el tratamiento se realizará con autorización del titular cuando esta sea exigible. La autorización no será necesaria en los casos previstos por la ley, pero ello no exonera a SISTECRÉDITO de cumplir los principios y deberes aplicables.

En virtud del principio de veracidad o calidad, SISTECRÉDITO procurará que la información tratada sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. En materia financiera, crediticia, comercial y de servicios, este principio tendrá especial relevancia, en la medida en que la información puede incidir en el historial crediticio del titular.

En aplicación del principio de transparencia, los titulares podrán conocer, actualizar y rectificar su información personal, así como obtener información sobre el uso que SISTECRÉDITO ha dado a sus datos.

Conforme al principio de acceso y circulación restringida, los datos personales solo serán tratados por las personas autorizadas y para las finalidades permitidas. La circulación de la información se limitará a lo necesario para la ejecución de la relación jurídica, el cumplimiento de obligaciones legales, la operación del negocio, la gestión de riesgos y los demás fines autorizados.

En virtud del principio de seguridad, SISTECRÉDITO adoptará medidas técnicas, humanas, administrativas, jurídicas y organizacionales razonables para proteger la información frente a adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Finalmente, bajo el principio de confidencialidad, quienes intervengan en el tratamiento de datos personales estarán obligados a conservar reserva sobre la información, incluso después de finalizar su relación con SISTECRÉDITO.

En los casos asociados a posible suplantación de identidad, SISTECRÉDITO aplicará un enfoque de verificación reforzada, carga dinámica de la prueba, trazabilidad y conservación probatoria, atendiendo que la compañía, sus aliados o encargados pueden estar en mejor posición técnica u operativa para reconstruir el proceso de vinculación, aprobación, validación de identidad, desembolso, compra, utilización del cupo, comunicación o reporte.

8. Categorías de titulares

Para efectos de esta política, SISTECRÉDITO reconoce que no todos los titulares se relacionan con la compañía de la misma manera. Por ello, las finalidades del tratamiento se organizan de acuerdo con las categorías de titulares, sin perjuicio de que una misma persona pueda pertenecer a más de una categoría.

Las principales categorías de titulares son las siguientes:

1. Clientes usuarios de productos o servicios de financiación.
2. Potenciales clientes, solicitantes de crédito.
3. Referencias personales, avalistas, autorizados, contactos de verificación y terceros vinculados a una solicitud u obligación.
4. Clientes deudores en etapa de cobranza, normalización, refinanciación, reclamación o litigio.
5. Aliados comerciales, establecimientos de comercio, representantes, administradores, colaboradores y contactos de dichos aliados.
6. Proveedores, contratistas, prestadores de servicios, asesores externos y sus representantes o colaboradores.
7. Colaboradores, aprendices, practicantes, expleados y pensionados, cuando aplique.
8. Candidatos o aspirantes a procesos de selección.
9. Accionistas, miembros de órganos sociales, administradores, beneficiarios finales y personas vinculadas al gobierno corporativo.
10. Visitantes de instalaciones físicas y usuarios de sistemas de videovigilancia.
11. Titulares que presentan peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de habeas data, acciones constitucionales o requerimientos ante SISTECRÉDITO.

12. Usuarios de sitios web, aplicaciones, plataformas digitales, cookies, formularios, canales de mensajería y medios de atención.
13. Niños, niñas y adolescentes, cuando excepcionalmente sus datos deban ser tratados en el marco de beneficios laborales, relaciones familiares de colaboradores, cumplimiento de obligaciones legales o circunstancias autorizadas por la ley.
14. Titulares que manifiesten o acrediten ser víctimas de suplantación de identidad, falsedad personal, uso no autorizado de datos personales o adquisición fraudulenta de bienes, servicios, productos de financiación u obligaciones a su nombre.

9. Categorías de datos tratados

SISTECRÉDITO podrá tratar las siguientes categorías de datos personales, dependiendo de la relación existente con cada titular y de la finalidad aplicable.

Datos de identificación: nombres, apellidos, tipo y número de documento, fecha y lugar de expedición, nacionalidad, fecha de nacimiento, firma, imagen, voz, datos biométricos, datos de autenticación y demás información necesaria para identificar al titular.

Datos de contacto: dirección física, ciudad, departamento, país, correo electrónico, número de celular, teléfono fijo, aplicaciones de mensajería, canales digitales autorizados, datos de ubicación y geolocalización, para efectos de entrega, verificación, atención o contacto.

Datos socioeconómicos y financieros: ingresos, egresos, actividad económica, ocupación, información patrimonial, referencias, capacidad de pago, nivel de endeudamiento, comportamiento de pago, obligaciones, cupos, saldos, mora, pagos, refinanciaciones, acuerdos de pago y demás información relacionada con la relación crediticia.

Datos crediticios, comerciales y de servicios: información consultada, generada, reportada o actualizada ante operadores de información (centrales de riesgo), fuentes legítimas de información, aliados o terceros autorizados, incluyendo información positiva, negativa, histórica y actualizada.

Datos transaccionales y operativos: información sobre solicitudes, aprobaciones, desembolsos o autorizaciones de cupo, utilización de crédito, compras realizadas en establecimientos aliados, pagos, recaudos, novedades, PQRSF, solicitudes de soporte y trazabilidad de operaciones.

Datos de actividad digital: direcciones IP, identificadores de dispositivo, proxy de conexión, logs, fecha y hora de acceso, eventos de autenticación, navegación, cookies, información de sesión, datos de uso de plataformas, registros de aceptación de términos, autorizaciones electrónicas y evidencias digitales.

Datos asociados a reclamaciones por suplantación de identidad: documentos aportados por el titular, denuncias o constancias de denuncia, pruebas sumarias, comunicaciones, soportes de validación de identidad, registros de autenticación, trazabilidad de aceptación, logs, dirección IP, identificadores de dispositivo, soportes de compra, aprobación o utilización del cupo, documentos utilizados para la aprobación del producto, evidencias de entrega del bien o servicio, registros de

cobranza, reportes ante operadores de información y demás información necesaria para verificar, atender, documentar o controvertir una reclamación por posible suplantación de identidad.

Datos laborales: información de hoja de vida, experiencia, formación, referencias laborales, información contractual, salarial, de seguridad social, incapacidades, exámenes periódicos, afiliaciones, evaluaciones, desempeño, novedades laborales, datos de beneficiarios y demás información necesaria para administrar la relación laboral.

Datos de proveedores y aliados: identificación, datos de contacto, datos de colaboradores, información contractual, financiera, tributaria, bancaria, comercial, de cumplimiento, reputacional, legal, societaria y de beneficiarios finales.

Datos de acceso: imágenes captadas por sistemas de videovigilancia, registros de ingreso y salida, credenciales de acceso, registros de visitantes e información necesaria para proteger personas, instalaciones, activos e información.

Datos sensibles: datos biométricos, datos de salud, información de menores de edad, imágenes, información eventualmente relacionada con condiciones especiales de protección y demás datos que puedan afectar la intimidad del titular o generar discriminación. Estos datos serán tratados únicamente cuando resulten necesarios, exista autorización expresa cuando sea exigible, opere una causal legal o se trate de una finalidad legítima con garantías reforzadas.

10. Tratamiento de datos sensibles

SISTECRÉDITO reconoce que los datos sensibles requieren una protección especial. Por ello, cuando el tratamiento involucre datos biométricos, datos de salud, información de menores de edad u otra información sensible, se informará al titular, cuando corresponda, que no está obligado a autorizar su tratamiento, salvo que exista una obligación legal, contractual o una necesidad indispensable para la finalidad autorizada.

El tratamiento de datos sensibles se limitará a lo estrictamente necesario. En ningún caso SISTECRÉDITO utilizará datos sensibles para fines discriminatorios, ni los someterá a circulación innecesaria.

Los datos biométricos podrán ser tratados para validar identidad, prevenir suplantación, fortalecer controles de seguridad, permitir autenticación en canales físicos o digitales, administrar controles de acceso o cumplir obligaciones legales y contractuales. Cuando se empleen herramientas biométricas, se aplicarán medidas de seguridad proporcionales al riesgo del tratamiento.

Los datos de salud de colaboradores, candidatos o contratistas podrán ser tratados para cumplir obligaciones laborales, de seguridad y salud en el trabajo, incapacidades, afiliaciones, restricciones médicas, investigación de accidentes laborales, gestión de riesgos ocupacionales y demás deberes legales aplicables.

Los datos de niños, niñas y adolescentes solo serán tratados cuando exista autorización de sus representantes legales, cuando el tratamiento responda a su interés superior o cuando sea necesario

para cumplir obligaciones legales, laborales o de seguridad social. En todo caso, se garantizará el respeto de sus derechos prevalentes.

11. Finalidades generales del tratamiento

Sin perjuicio de las finalidades específicas por categoría de titular, SISTECRÉDITO podrá tratar datos personales para las siguientes finalidades generales:

1. Identificar y autenticar a los titulares.
2. Gestionar relaciones contractuales, precontractuales, comerciales, laborales, societarias, legales o de servicios.
3. Atender consultas, solicitudes, quejas, reclamos, peticiones, acciones constitucionales, requerimientos judiciales o administrativos.
4. Cumplir obligaciones legales, regulatorias, contractuales, contables, tributarias, laborales, comerciales y de protección al consumidor.
5. Prevenir, detectar, investigar y mitigar fraudes, suplantaciones, usos no autorizados, incidentes de seguridad, operaciones sospechosas o conductas contrarias a la ley.
6. Administrar riesgos legales, operativos, reputacionales, financieros, tecnológicos, crediticios, de seguridad de la información, de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción, soborno o fraude.
7. Gestionar auditorías internas y externas, controles de cumplimiento, procesos de certificación, revisiones de calidad y actividades de mejoramiento continuo.
8. Proteger los derechos, bienes, activos, información, instalaciones, colaboradores, clientes, proveedores y aliados de SISTECRÉDITO.
9. Gestionar comunicaciones administrativas, operativas, contractuales, legales, comerciales y de servicio.
10. Transmitir o transferir información a terceros cuando sea necesario para el cumplimiento de las finalidades autorizadas o legalmente permitidas.
11. Conservar la información durante los términos exigidos por la ley o mientras subsista una finalidad legítima, contractual, probatoria, contable, tributaria, judicial, administrativa o de defensa.
12. Gestionar reclamaciones, solicitudes, noticias o denuncias asociadas a suplantación de identidad, falsedad personal, uso no autorizado de datos personales, obligaciones no reconocidas, suspensión de cobro, marcación ante operadores de información, entrega de soportes, verificación documental, investigación interna y atención de requerimientos de autoridades.

12.Finalidades específicas respecto de clientes usuarios de productos o servicios de financiación

SISTECRÉDITO tratará los datos personales de sus clientes, para desarrollar de manera adecuada la relación de financiación, desde la solicitud del cupo hasta la extinción de las obligaciones y la conservación posterior de soportes cuando exista una finalidad legal o probatoria.

En particular, los datos podrán ser tratados para recibir, estudiar, verificar y decidir solicitudes de crédito o cupo; validar la identidad del solicitante; prevenir suplantaciones; verificar la información suministrada; consultar información financiera, crediticia, comercial y de servicios; evaluar capacidad de pago; analizar nivel de endeudamiento; perfilar riesgo crediticio; definir cupos, condiciones, plazos, modalidades de pago y demás aspectos propios de la relación contractual.

Una vez aprobado el cupo o celebrada la relación contractual, la información podrá ser utilizada para administrar el producto, habilitar su utilización en establecimientos aliados, registrar compras, movimientos y saldos, gestionar pagos, aplicar abonos, emitir comprobantes, enviar extractos o comunicaciones, atender novedades, corregir inconsistencias, soportar operaciones, gestionar solicitudes y verificar el cumplimiento de las obligaciones a cargo del titular.

SISTECRÉDITO también podrá tratar la información para consultar, reportar, actualizar, rectificar o retirar información ante operadores de información (centrales de riesgo), conforme al régimen de habeas data. Este tratamiento incluirá información positiva y negativa relacionada con el nacimiento, ejecución, cumplimiento, incumplimiento, mora, pago, extinción, normalización, cesión, venta o modificación de obligaciones.

Cuando el titular manifieste no reconocer una obligación por posible suplantación de identidad, SISTECRÉDITO podrá tratar la información necesaria para reconstruir la operación, verificar la identidad utilizada, cotejar documentos, revisar evidencias de autenticación, analizar soportes de compra o utilización del cupo, entregar la documentación que legalmente proceda, atender la reclamación y adoptar las medidas de suspensión, corrección, marcación o actualización que correspondan conforme a la Ley 2573 de 2026 y el régimen de habeas data.

Cuando el cliente incurra en mora, SISTECRÉDITO podrá utilizar sus datos para realizar actividades de recordación, cobro preventivo, cobro administrativo, cobro prejudicial, negociación, refinanciación, normalización, conciliación, cesión, venta de cartera, reporte de novedades y defensa de sus derechos crediticios. Estas gestiones deberán realizarse conforme a las reglas de contactabilidad, respeto por la intimidad y protección de datos personales.

Los datos de los clientes podrán ser tratados para enviar comunicaciones relacionadas con la ejecución del contrato, estado de obligaciones, alertas de seguridad, información sobre pagos, cambios contractuales, actualizaciones de términos, prevención de fraude, requerimientos de información, avisos de mora, comunicación previa al reporte negativo, confirmación de transacciones y demás mensajes necesarios para la administración de la relación.

Cuando exista autorización o una base jurídica válida, los datos podrán ser utilizados para remitir información comercial, promocional o publicitaria sobre productos, servicios, beneficios, campañas,

programas, aliados o nuevas funcionalidades de SISTECRÉDITO. El titular podrá solicitar la exclusión de comunicaciones comerciales cuando ello proceda, sin que dicha solicitud afecte el envío de comunicaciones operativas, contractuales, legales, de seguridad o de cobranza permitidas por la ley.

13. Finalidades específicas respecto de potenciales clientes solicitantes de crédito.

Los datos de potenciales clientes solicitantes de crédito podrán ser tratados para gestionar procesos de vinculación, registro, simulación, solicitud, evaluación y aprobación o rechazo de productos o servicios ofrecidos por SISTECRÉDITO.

La información podrá ser usada para validar identidad, verificar autenticidad de documentos, prevenir fraude, consultar fuentes públicas o privadas autorizadas, contactar al solicitante, completar información incompleta, analizar condiciones de elegibilidad, determinar perfil de riesgo, verificar datos de contacto y conservar la trazabilidad del proceso de solicitud.

En los procesos de vinculación, solicitud o evaluación, SISTECRÉDITO podrá aplicar controles de debida diligencia, validación documental, autenticación reforzada, verificación de canales y análisis de señales de riesgo, con el fin de reducir eventos de suplantación de identidad y conservar evidencia suficiente sobre la autenticidad de la solicitud, sin perjuicio de los derechos del titular y de los límites propios del tratamiento de datos personales.

Cuando el titular no finalice el proceso de solicitud, SISTECRÉDITO podrá conservar y tratar los datos por el tiempo razonable necesario para permitir la continuación del trámite, atender consultas, prevenir fraude, cumplir deberes probatorios, realizar auditorías internas o contactar al titular sobre el estado de su solicitud, siempre dentro de los límites autorizados.

Si el titular autoriza el envío de comunicaciones comerciales, SISTECRÉDITO podrá utilizar sus datos para informarle sobre productos, servicios, beneficios o campañas. Esta finalidad será diferenciada de las comunicaciones necesarias para completar o gestionar una solicitud iniciada por el propio titular.

15. Finalidades específicas respecto de Referencias, avalistas, autorizados y terceros relacionados

SISTECRÉDITO podrá tratar datos de avalistas, autorizados, referencias personales, referencias comerciales, contactos de verificación y terceros relacionados con una solicitud u obligación, cuando dichos datos sean suministrados por el titular, por el propio tercero o por una fuente legítima.

El tratamiento tendrá como finalidad verificar información, establecer contacto, validar referencias, evaluar la solicitud de crédito, gestionar garantías, administrar obligaciones, informar situaciones relacionadas con la obligación cuando ello sea legal o contractualmente procedente, adelantar gestiones de cobranza respecto de quienes tengan una obligación legal o contractual, y conservar soportes de la relación jurídica.

SISTECRÉDITO se abstendrá de realizar gestiones de cobranza frente a terceros que no tengan la calidad de deudores, codeudores, avalistas, garantes o responsables de la obligación. Cuando se contacte a una referencia o tercero de contacto, la comunicación deberá limitarse a finalidades de verificación, actualización de datos o ubicación del titular, sin divulgar información reservada sobre la obligación, salvo autorización o habilitación legal.

15. Finalidades específicas respecto de clientes deudores en etapa de cobranza, normalización, refinanciación, reclamación o litigio

Cuando una obligación se encuentre vencida, pendiente de pago, en mora, en discusión, en reclamación, en proceso de normalización, refinanciación, cobro jurídico o etapa litigiosa, SISTECRÉDITO podrá tratar los datos personales del titular para proteger sus derechos crediticios y contractuales, así como para atender los derechos del titular en materia de información, actualización y defensa.

Las finalidades incluyen identificar la obligación, verificar su estado, calcular saldos, intereses, costos permitidos, gastos autorizados o valores asociados; contactar al titular mediante canales autorizados; remitir recordatorios, avisos de mora, propuestas de pago, acuerdos de normalización, paz y salvos, certificaciones, estados de cuenta y comunicaciones relacionadas con la obligación.

SISTECRÉDITO podrá tratar datos para documentar llamadas, mensajes, correos electrónicos, comunicaciones por aplicaciones de mensajería, acuerdos, promesas de pago, autorizaciones, reclamaciones, respuestas, soportes de pago, gestiones realizadas por terceros y trazabilidad de la cobranza.

Si el titular se opone al cobro alegando haber sido víctima de suplantación de identidad, SISTECRÉDITO podrá tratar y conservar la información necesaria para activar la revisión especial del caso, suspender las gestiones de cobro cuando sea procedente, informar al titular sobre los soportes y denuncias que deba aportar conforme a la ley, comunicar las novedades a los terceros que intervengan en la cobranza y documentar las decisiones adoptadas durante el trámite.

Cuando la gestión sea realizada por un tercero, este deberá actuar conforme a las instrucciones de SISTECRÉDITO, cumplir las reglas de protección de datos personales, respetar los límites de contactabilidad, utilizar la información únicamente para la finalidad encomendada y mantener reserva sobre los datos tratados.

En caso de controversia, reclamación, tutela, proceso judicial, actuación administrativa o requerimiento de autoridad, SISTECRÉDITO podrá tratar y conservar la información necesaria para ejercer su derecho de defensa, aportar pruebas, atender órdenes, responder requerimientos, corregir datos cuando proceda y acreditar el cumplimiento de sus obligaciones.

16. Finalidades específicas respecto de aliados comerciales y establecimientos de comercio

SISTECRÉDITO podrá tratar datos personales de representantes legales, administradores, colaboradores, dependientes, contactos comerciales, operativos, financieros, tecnológicos y de

servicio de establecimientos aliados, con el fin de evaluar, celebrar, ejecutar y terminar relaciones comerciales o contractuales.

Las finalidades incluyen verificar identidad, capacidad de representación, existencia y representación legal, antecedentes, cumplimiento normativo, información tributaria, financiera, bancaria, comercial y reputacional; administrar convenios y programas de fidelización, integrar sistemas, habilitar puntos de atención, gestionar usuarios, capacitar personal, gestionar pagos, conciliaciones, facturación, soporte operativo, auditorías, reportes, novedades, reclamaciones y controles de calidad.

La información también podrá ser tratada para prevenir fraude, gestionar riesgos de suplantación, verificar operaciones realizadas en establecimientos aliados, investigar transacciones inusuales, atender reclamaciones de clientes, resolver controversias, cumplir obligaciones legales y conservar soportes probatorios.

Cuando los aliados comerciales tengan acceso a datos personales de clientes o usuarios de SISTECRÉDITO, deberán cumplir las instrucciones, acuerdos, cláusulas y protocolos de protección de datos aplicables. SISTECRÉDITO podrá exigirles medidas de seguridad, confidencialidad, trazabilidad, capacitación, gestión de incidentes y restricciones de uso de la información.

17. Finalidades específicas respecto de proveedores, contratistas y prestadores de servicios.

SISTECRÉDITO podrá tratar datos personales de proveedores, contratistas, asesores, consultores, prestadores de servicios, representantes legales, colaboradores, beneficiarios finales y terceros relacionados, con el fin de adelantar procesos de conocimiento, selección, contratación, ejecución, seguimiento, pago, evaluación y terminación de relaciones contractuales.

Las finalidades incluyen solicitar cotizaciones, evaluar propuestas, verificar experiencia, capacidad jurídica, técnica, financiera y operativa; consultar listas restrictivas, antecedentes, información pública y bases de riesgo; administrar contratos, órdenes de servicio, pagos, facturación, retenciones, obligaciones tributarias, contables y comerciales.

SISTECRÉDITO podrá tratar esta información para gestionar accesos físicos o lógicos, entregar credenciales, controlar el cumplimiento de obligaciones de confidencialidad, seguridad de la información, protección de datos, continuidad del negocio, auditoría, calidad, prevención de fraude, cumplimiento normativo y atención de reclamaciones.

Cuando un proveedor actúe como encargado del tratamiento, deberá suscribir o aceptar las condiciones contractuales exigidas por SISTECRÉDITO, tratar los datos únicamente conforme a las instrucciones impartidas, implementar medidas de seguridad, guardar confidencialidad, reportar incidentes, permitir verificaciones razonables y abstenerse de usar la información para fines propios no autorizados.

18. Finalidades específicas respecto de colaboradores, aprendices, practicantes, empleados y pensionados

SISTECRÉDITO podrá tratar datos personales de sus colaboradores para administrar integralmente la relación laboral, legal, contractual o formativa, desde la vinculación hasta la terminación y conservación posterior de información por razones legales o probatorias.

Las finalidades incluyen formalizar contratos, gestionar afiliaciones al sistema de seguridad social, caja de compensación, riesgos laborales, fondos de pensiones, salud, cesantías, nómina, beneficios, vacaciones, incapacidades, licencias, permisos, evaluaciones, procesos disciplinarios, seguridad y salud en el trabajo, capacitaciones, certificaciones laborales, actividades empresariales y cumplimiento de obligaciones laborales, contables, tributarias y de seguridad social.

SISTECRÉDITO podrá tratar información para aplicar y administrar herramientas tecnológicas, herramientas de analítica, modelos automatizados e inteligencia artificial, accesos físicos y digitales, correo corporativo, plataformas internas, equipos, controles de seguridad, políticas de uso aceptable, auditorías, investigaciones internas, gestión de riesgos, prevención de fraude, protección de activos, continuidad del negocio y cumplimiento de deberes legales.

Los datos de salud serán tratados únicamente cuando sean necesarios para la gestión de incapacidades, restricciones médicas, seguridad y salud en el trabajo, emergencias, afiliaciones, cumplimiento de obligaciones legales o adopción de medidas razonables de protección del trabajador.

Los datos de familiares, beneficiarios o menores de edad relacionados con colaboradores podrán ser tratados para gestionar afiliaciones, beneficios, programas de bienestar, emergencias, seguridad social, cumplimiento de obligaciones laborales o actividades autorizadas, siempre respetando la finalidad informada y los derechos prevalentes de los menores.

Después de finalizada la relación laboral o formativa, SISTECRÉDITO podrá conservar y tratar la información necesaria para emitir certificaciones, atender requerimientos, cumplir obligaciones legales, resolver controversias, administrar archivos laborales, ejercer defensa judicial o atender auditorías.

19. Finalidades específicas respecto de candidatos o aspirantes a procesos de selección

Los datos de candidatos o aspirantes podrán ser tratados para gestionar procesos de selección, evaluar hojas de vida, verificar formación académica, experiencia laboral, referencias, competencias, antecedentes cuando sea procedente, pruebas técnicas, psicotécnicas o de conocimiento, entrevistas y demás etapas del proceso.

SISTECRÉDITO podrá conservar la información de candidatos no seleccionados durante un término razonable para futuras convocatorias, salvo que el titular solicite su supresión y no exista una finalidad legal, contractual o probatoria que justifique su conservación.

Cuando el proceso de selección sea adelantado por terceros, estos deberán tratar la información conforme a las instrucciones de SISTECRÉDITO y únicamente para las finalidades autorizadas.

20. Finalidades específicas respecto de accionistas, administradores, miembros de órganos sociales y beneficiarios finales

SISTECRÉDITO podrá tratar datos personales de accionistas, miembros de junta directiva, administradores, representantes legales, revisores fiscales, beneficiarios finales, apoderados y demás personas vinculadas al gobierno corporativo, con el fin de cumplir obligaciones societarias, comerciales, contables, tributarias, regulatorias, de transparencia y cumplimiento.

Las finalidades incluyen administrar libros societarios, convocatorias, reuniones, actas, poderes, registros, certificaciones, pagos, dividendos, comunicaciones corporativas, revelaciones de información, verificaciones de conflicto de interés, análisis de independencia, consultas en listas restrictivas, conocimiento de beneficiarios finales y atención de requerimientos de autoridades.

21. Finalidades específicas respecto de visitantes y videovigilancia

SISTECRÉDITO podrá tratar datos de visitantes, incluyendo nombre, tipo y número documento, teléfono de contacto, empresa, Eps, ARL, persona visitada, fecha y hora de ingreso y salida, imágenes captadas por cámaras de seguridad y demás información necesaria para controlar el acceso a sus instalaciones.

La finalidad de este tratamiento es proteger la seguridad de las personas, instalaciones, bienes, información, equipos, documentos y activos de SISTECRÉDITO, así como prevenir incidentes, atender emergencias, investigar situaciones de seguridad y responder requerimientos de autoridades.

Las zonas videovigiladas estarán identificadas mediante avisos visibles. Las imágenes serán conservadas por el término necesario para cumplir la finalidad de seguridad o por el término exigido cuando exista un incidente, reclamación, investigación, requerimiento de autoridad o necesidad probatoria.

22. Finalidades específicas respecto de titulares que presentan peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o acciones

SISTECRÉDITO podrá tratar los datos personales de quienes presenten peticiones, quejas, reclamos, consultas, solicitudes de habeas data, requerimientos de información, acciones constitucionales, reclamaciones judiciales o administrativas, con el fin de recibirlas, radicarlas, analizarlas, tramitarlas, responderlas, hacer seguimiento, conservar evidencia y cumplir los términos legales aplicables.

La información podrá ser utilizada para verificar identidad, validar legitimación, consultar soportes, reconstruir la relación contractual, revisar trazabilidad de autorizaciones, pagos, reportes, comunicaciones, cobranzas, cesiones, respuestas previas, operaciones y demás antecedentes necesarios para emitir una respuesta completa y verificable.

SISTECRÉDITO podrá conservar los expedientes de atención, respuestas, pruebas, soportes y comunicaciones por el término necesario para acreditar cumplimiento, atender requerimientos de autoridades, ejercer defensa judicial, prevenir fraudes, responder auditorías y cumplir obligaciones legales.

23. Finalidades específicas respecto de usuarios de sitios web, aplicaciones, plataformas digitales, cookies y canales electrónicos

SISTECRÉDITO podrá tratar datos de usuarios de sus sitios web, aplicaciones, formularios, plataformas digitales, canales de atención, líneas telefónicas, chats, correos electrónicos, mensajes de texto, aplicaciones de mensajería y demás medios electrónicos utilizados por la compañía.

Las finalidades incluyen permitir navegación, autenticación, registro, acceso a servicios, solicitud de crédito, consulta de estado, pagos, atención de solicitudes, prevención de fraude, seguridad informática, mejora de experiencia, solución de fallas, analítica de uso, trazabilidad de autorizaciones, aceptación de términos, gestión de incidentes, cumplimiento contractual y soporte operativo.

El uso de cookies, tecnologías similares o herramientas de analítica digital será informado a través de los mecanismos dispuestos por SISTECRÉDITO. Cuando sea exigible, se solicitará la autorización correspondiente. El titular podrá gestionar sus preferencias conforme a las opciones disponibles en el navegador, dispositivo o herramienta ofrecida por la compañía.

24. Reglas especiales sobre gestión de cobranza y contactabilidad

SISTECRÉDITO realizará las actividades de cobranza de manera respetuosa, proporcional y compatible con la dignidad, intimidad personal y familiar de los titulares.

Los contactos de cobranza se realizarán a través de los canales informados o autorizados por el titular, tales como llamada telefónica, mensaje de texto, correo electrónico, aplicaciones de mensajería, comunicación escrita, canales digitales propios o cualquier otro medio permitido por la ley y utilizado razonablemente para la gestión de la obligación.

Las gestiones de cobranza deberán respetar los horarios y periodicidad establecidos en la normativa vigente. SISTECRÉDITO se abstendrá de realizar contactos abusivos, reiterativos, intimidatorios, engañosos o que desconozcan los límites legales aplicables.

Cuando el titular informe un canal específico para ser contactado, SISTECRÉDITO procurará atender dicha preferencia en los términos previstos por la ley, sin perjuicio del envío de comunicaciones exigidas por normas especiales, autoridades competentes o necesidades de seguridad, prevención de fraude, cumplimiento contractual o defensa judicial.

SISTECRÉDITO no revelará a terceros no autorizados información sobre la existencia, monto, estado o mora de una obligación. En caso de requerirse la ubicación del titular a través de referencias o terceros de contacto, la comunicación deberá ser limitada, respetuosa y sin divulgación de información reservada.

La compañía podrá registrar y conservar la trazabilidad de las gestiones de cobranza, incluyendo fecha, hora, canal utilizado, resultado de la gestión, identidad del agente, respuesta del titular y soporte de las comunicaciones, con el fin de acreditar cumplimiento, atender reclamos, prevenir abusos o ejercer su derecho de defensa.

Cuando la gestión de cobranza recaiga sobre una obligación respecto de la cual el titular manifieste haber sido víctima de suplantación de identidad, SISTECRÉDITO activará los protocolos internos de verificación y revisión correspondientes, y aplicará las medidas de suspensión, ajuste o corrección

que resulten procedentes conforme a la Ley 2573 de 2026, el régimen de habeas data y las instrucciones de las autoridades competentes.

Cuando resulte aplicable la suspensión de cobro por una reclamación de suplantación de identidad, la medida comprenderá las gestiones de cobro sobre el bien, servicio u obligación discutida, así como los intereses, gastos de cobranza y demás valores asociados que se hubieren generado, en los términos previstos por la Ley 2573 de 2026. SISTECRÉDITO dejará trazabilidad de la fecha de conocimiento de la reclamación, de la medida adoptada y de las comunicaciones remitidas al titular, encargados, terceros de cobranza u operadores de información, cuando corresponda.

SISTECRÉDITO informará al titular que deberá aportar los soportes y documentos que resulten procedentes y, cuando la ley así lo exija, interponer la denuncia correspondiente dentro del término legal. La ausencia de dichos soportes o de la denuncia dentro del plazo previsto podrá dar lugar a la reanudación de las gestiones permitidas por la ley, sin perjuicio de las verificaciones internas que la compañía deba adelantar.

25. Reglas especiales sobre consulta y reporte ante operadores de información (centrales de riesgo)

SISTECRÉDITO podrá consultar información financiera, crediticia, comercial y de servicios ante operadores de información (centrales de riesgo) y fuentes legítimas, con el fin de evaluar solicitudes, administrar riesgos, verificar capacidad de pago, prevenir fraude, actualizar información y gestionar relaciones contractuales.

Así mismo, podrá reportar información positiva y negativa relacionada con el nacimiento, ejecución, modificación, mora, pago, extinción, cesión, venta, normalización o incumplimiento de obligaciones. La información reportada deberá ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

Antes de reportar información negativa, SISTECRÉDITO realizará la comunicación previa al titular en los casos y términos exigidos por el régimen de habeas data. Dicha comunicación podrá realizarse por medios físicos, electrónicos, telefónicos, digitales o por mensajes de datos, siempre que se conserve evidencia razonable de su envío, disponibilidad, trazabilidad o gestión.

La comunicación previa tendrá por objeto permitir que el titular conozca la situación de mora o incumplimiento y pueda pagar, controvertir, actualizar o formular las observaciones que considere pertinentes antes del reporte negativo.

SISTECRÉDITO actualizará la información reportada ante los operadores de información cuando se presenten pagos, acuerdos, normalizaciones, rectificaciones, novedades, extinción de obligaciones, cesión de cartera u otros eventos que modifiquen el estado de la información.

El pago de la obligación no implica necesariamente la eliminación inmediata de la historia crediticia cuando la ley autorice la permanencia de información histórica. En todo caso, la información deberá reflejar correctamente el estado de la obligación, incluyendo si se encuentra pagada, al día, en mora, extinguida, cedida, vendida, castigada, normalizada o en discusión.

Cuando una obligación sea cedida, vendida o transferida a un tercero, SISTECRÉDITO podrá transmitir o transferir la información necesaria para acreditar la existencia de la obligación, su estado, soportes contractuales, trazabilidad de pagos, autorizaciones, comunicaciones previas, histórico de reportes y demás información indispensable para la administración de la cartera, sin perjuicio de las obligaciones que correspondan al nuevo acreedor o titular de la cartera.

En los casos de presunta suplantación de identidad, SISTECRÉDITO revisará la procedencia de actualizar, corregir, modificar o solicitar la modificación de la información reportada ante los operadores de información, incluyendo la marcación que corresponda como “Víctima de Falsedad Personal”, cuando resulte aplicable, sin que dicha marcación pueda entenderse como reporte negativo ni afectar la calificación de riesgo del titular, conforme a la Ley 2573 de 2026.

Cuando la reclamación por suplantación involucre información reportada ante operadores de información, SISTECRÉDITO adelantará el cotejo de los documentos, soportes y evidencias disponibles dentro de los términos legales aplicables, verificará la información utilizada para la aprobación o administración de la obligación y conservará prueba de las actuaciones realizadas.

La marcación “Víctima de Falsedad Personal”, cuando proceda, tendrá como finalidad advertir la existencia de una reclamación asociada a falsedad personal o suplantación y activar medidas de verificación reforzada. Esta marcación no sustituye la investigación correspondiente, no constituye por sí misma aceptación de responsabilidad de SISTECRÉDITO y deberá ser administrada conforme a las decisiones, soportes y términos previstos por la ley.

Si la autoridad judicial competente determina que existió suplantación, SISTECRÉDITO adoptará las medidas de corrección, desvinculación, retiro, actualización o cancelación que sean procedentes respecto de la obligación discutida y de la información reportada. Si no se acredita la suplantación o no se allegan los soportes exigidos dentro de los términos legales, SISTECRÉDITO podrá reanudar las gestiones permitidas por la ley, dejando constancia de la decisión y de sus fundamentos.

26. Tratamiento mediante analítica, modelos de riesgo, automatización e inteligencia artificial

SISTECRÉDITO podrá utilizar herramientas tecnológicas, modelos estadísticos, analítica de datos, automatización e inteligencia artificial para apoyar procesos de validación de identidad, prevención de fraude, evaluación de riesgo crediticio, segmentación, administración de cupos, eficiencia operativa, seguridad, servicio al cliente, cobranza, detección de inconsistencias y mejora de procesos internos.

El uso de estas herramientas deberá responder a finalidades legítimas, informadas y proporcionales. SISTECRÉDITO adoptará medidas razonables para procurar que los datos utilizados sean pertinentes, actualizados y adecuados para la finalidad respectiva.

Cuando un modelo o herramienta tecnológica sea utilizado como apoyo para adoptar decisiones relevantes sobre un titular, SISTECRÉDITO procurará que existan controles internos, trazabilidad y posibilidad de revisión humana cuando ello sea necesario, especialmente en decisiones que puedan

incidir en la aprobación de crédito, prevención de fraude, bloqueo de operaciones, segmentación de riesgo o gestión de cartera.

Las herramientas tecnológicas también podrán emplearse para identificar señales de riesgo asociadas a suplantación de identidad, validar consistencias entre documentos, canales, dispositivos, biometría, patrones transaccionales y datos de contacto, así como para activar revisiones reforzadas respecto de titulares marcados como víctimas de falsedad personal, siempre bajo criterios de proporcionalidad, seguridad y no discriminación.

El titular podrá solicitar información sobre el uso dado a sus datos personales, así como ejercer los derechos que le reconoce la ley. Lo anterior no implica la obligación de revelar secretos empresariales, metodologías internas, modelos propietarios, códigos fuente, reglas antifraude o información cuya divulgación pueda afectar la seguridad de SISTECRÉDITO, de sus clientes o de terceros.

27. Tratamiento de datos biométricos y mecanismos de autenticación

SISTECRÉDITO podrá recolectar, almacenar, usar, procesar y, en general, tratar datos biométricos de los titulares cuando ello resulte necesario para garantizar la adecuada identificación de las personas, la seguridad de las operaciones y la prevención de riesgos asociados a fraude, suplantación o uso indebido de la información. Estos datos, por su naturaleza, corresponden a información sensible, en tanto se derivan de características físicas o comportamentales propias de cada individuo y permiten su identificación de manera inequívoca, razón por la cual su tratamiento se sujetará a condiciones reforzadas de protección, limitación de finalidad y circulación restringida.

El uso de datos biométricos se enmarca en la necesidad de contar con mecanismos de autenticación confiables dentro de un modelo de negocio que opera en entornos digitales, donde la verificación de identidad no puede descansar exclusivamente en datos declarativos o documentales. En este contexto, la biometría se emplea como un mecanismo técnico que permite reducir significativamente los riesgos operativos y legales derivados de la suplantación de identidad, la manipulación de información o la ejecución de transacciones no autorizadas, especialmente en procesos de vinculación, otorgamiento de crédito, acceso a servicios, confirmación de operaciones y aceptación de condiciones contractuales.

Para tales efectos, SISTECRÉDITO podrá utilizar herramientas como reconocimiento facial, validación mediante imágenes o video, huella dactilar, reconocimiento de voz o mecanismos equivalentes, así como soluciones tecnológicas que integren patrones de comportamiento o autenticación reforzada. En todo caso, el tratamiento se limitará a aquellos datos estrictamente necesarios para cumplir la finalidad informada, evitando la captura, almacenamiento o uso de información excesiva o desproporcionada frente al propósito perseguido.

La utilización de estos mecanismos podrá presentarse, entre otros, en los siguientes escenarios: (i) procesos de registro o vinculación de clientes, (ii) validación de identidad previa al otorgamiento de cupos o productos de financiación, (iii) autenticación en plataformas digitales, aplicaciones o canales de atención, (iv) confirmación de operaciones o transacciones que impliquen un nivel de riesgo

relevante, (v) aceptación de términos y condiciones, contratos o autorizaciones, y (vi) actividades de prevención y gestión de fraude. En estos casos, la biometría podrá actuar como un mecanismo principal o complementario de autenticación, dependiendo de la criticidad de la operación y del nivel de riesgo identificado.

El tratamiento de datos biométricos podrá ser realizado directamente por SISTECRÉDITO o a través de terceros especializados que provean servicios de validación de identidad, autenticación digital o prevención de fraude. Dichos terceros actuarán en calidad de encargados del tratamiento y deberán sujetarse estrictamente a las instrucciones impartidas por SISTECRÉDITO, así como a las obligaciones legales en materia de protección de datos personales. En particular, deberán garantizar la confidencialidad de la información, implementar medidas de seguridad adecuadas, abstenerse de utilizar los datos para finalidades propias no autorizadas y limitar su conservación al tiempo estrictamente necesario para cumplir la finalidad contratada. Cuando estos servicios impliquen la transmisión o transferencia de datos a otros países, se verificarán previamente las condiciones legales aplicables y las garantías adecuadas para la protección de la información.

En atención a la naturaleza sensible de los datos biométricos, SISTECRÉDITO adoptará medidas de seguridad reforzadas orientadas a proteger su confidencialidad, integridad y disponibilidad. Estas medidas podrán incluir, entre otras, la restricción de acceso a personal autorizado, la implementación de controles de autenticación y trazabilidad, la segregación de ambientes de información, la protección de las plataformas tecnológicas utilizadas para su procesamiento y el monitoreo permanente de eventos de seguridad. De igual manera, se privilegiarán, cuando la tecnología lo permita, esquemas que reduzcan la exposición del dato biométrico, tales como el uso de plantillas, tokens o mecanismos que eviten el almacenamiento directo de la información en su forma original.

El tratamiento de datos biométricos se regirá por los principios de necesidad y proporcionalidad. En consecuencia, su utilización se limitará a aquellos casos en los que resulte razonablemente indispensable para alcanzar las finalidades informadas, especialmente cuando se trate de mitigar riesgos relevantes de fraude o garantizar la autenticidad de una operación. SISTECRÉDITO evaluará de manera continua la pertinencia de estos mecanismos, considerando la evolución tecnológica, los riesgos del negocio y la disponibilidad de alternativas menos intrusivas que permitan alcanzar un nivel equivalente de seguridad.

Cuando el tratamiento de datos biométricos requiera autorización del titular, esta será obtenida de manera previa, expresa e informada, a través de mecanismos que permitan acreditar su otorgamiento. En todo caso, el titular será informado sobre el carácter sensible de esta información, las finalidades específicas de su tratamiento y la posibilidad de abstenerse de suministrarla cuando ello sea legalmente procedente. No obstante, la negativa a proporcionar datos biométricos podrá implicar la imposibilidad de acceder a determinados servicios, canales u operaciones que requieran autenticación reforzada por razones de seguridad, lo cual será informado de manera clara en cada caso; en todo caso se brindarán otros mecanismos o canales alternativos para la solicitud del servicio.

Los registros derivados del uso de mecanismos biométricos, incluyendo evidencias de autenticación, validaciones de identidad y aceptación de condiciones, podrán ser conservados por SISTECRÉDITO

durante el tiempo necesario para cumplir finalidades probatorias, contractuales, legales o de defensa. En este sentido, dicha información podrá ser utilizada para acreditar la identidad del titular, demostrar la realización de una operación, soportar la aceptación de términos y condiciones o responder reclamaciones, requerimientos de autoridades o procesos judiciales.

SISTECRÉDITO se abstendrá de utilizar datos biométricos para finalidades distintas a las informadas o incompatibles con la naturaleza del tratamiento, así como de comercializarlos, cederlos o compartirlos con terceros no autorizados. Igualmente, evitará cualquier uso que pueda generar discriminación, afectaciones indebidas a la intimidad o riesgos injustificados para los titulares.

El titular podrá ejercer en cualquier momento sus derechos de conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización, revocar la autorización o solicitar la supresión del dato cuando ello sea procedente, conforme a los canales y procedimientos establecidos en la presente política. Para una comprensión integral del tratamiento de datos biométricos, así como de las medidas de seguridad, condiciones de conservación y demás aspectos aplicables, se recomienda la consulta de la política completa.

28. Autorización para el tratamiento

Cuando la autorización sea exigible, SISTECRÉDITO la solicitará de manera previa, expresa e informada. La autorización podrá obtenerse por escrito, de forma verbal, por medios electrónicos, mediante aceptación en canales digitales, firma electrónica, firma manuscrita, grabación, mensaje de datos, casilla de aceptación, código de verificación, autenticación biométrica, conducta inequívoca o cualquier otro mecanismo que permita acreditar la voluntad del titular.

La autorización deberá informar, como mínimo, las finalidades del tratamiento, los derechos del titular, los datos de contacto de SISTECRÉDITO y el carácter facultativo de la entrega de datos sensibles o de niños, niñas y adolescentes, cuando aplique.

SISTECRÉDITO conservará prueba de las autorizaciones obtenidas. Dicha prueba podrá consistir en documentos físicos, registros electrónicos, logs, grabaciones, trazabilidad de formularios, evidencias de aceptación, códigos de verificación, datos de sesión, certificados de firma electrónica o cualquier otro soporte idóneo.

29. Casos en los que no se requiere autorización

La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; datos de naturaleza pública; casos de urgencia médica o sanitaria; tratamiento autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; datos relacionados con el registro civil de las personas; o los demás eventos previstos en la normativa aplicable.

Aunque no se requiera autorización, SISTECRÉDITO cumplirá los principios y deberes aplicables al tratamiento de datos personales.

30. Derechos de los titulares

Los titulares tendrán derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales; solicitar prueba de la autorización otorgada, cuando sea exigible; ser informados sobre el uso dado a sus datos; presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio; revocar la autorización o solicitar la supresión del dato cuando no exista un deber legal o contractual de conservación; acceder gratuitamente a sus datos personales en los términos de la ley; y ejercer los demás derechos reconocidos por la normativa aplicable.

En materia de habeas data, los titulares podrán solicitar la actualización, rectificación, corrección o eliminación de información cuando esta sea incompleta, fraccionada, induzca a error, esté desactualizada, no sea comprobable o no corresponda a la realidad, sin perjuicio de las reglas legales sobre permanencia de la información histórica.

La revocatoria de la autorización o solicitud de supresión no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos, cuando la información sea necesaria para la ejecución de una relación vigente, cuando exista una obligación pendiente, cuando se requiera conservar soportes por razones legales, contables, tributarias, judiciales, administrativas, probatorias o de defensa, o cuando la ley autorice su conservación.

Cuando la solicitud del titular esté relacionada con una posible suplantación de identidad, SISTECRÉDITO dará tratamiento prioritario a la reclamación, verificará los soportes disponibles, informará los documentos que proceda entregar, conservará la trazabilidad del trámite y aplicará los términos, cargas y efectos previstos en la Ley 2573 de 2026 y en las normas que la reglamenten o complementen.

31. Procedimiento para ejercer derechos

Como titular de datos personales, la persona podrá conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización, ser informada sobre el uso dado a sus datos, presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, revocar la autorización o solicitar la supresión del dato cuando ello sea procedente conforme a la ley.

Los titulares podrán ejercer sus derechos a través del formulario dispuesto en la página web de SISTECRÉDITO, <https://www.sistecredito.com/teescuchamos/> o mediante comunicación física enviada a la Calle 26 Sur No. 48-91, Envigado, Antioquia.

La solicitud deberá contener, como mínimo, la identificación del titular, una descripción clara de los hechos o derechos que desea ejercer, datos de contacto para recibir respuesta y los documentos que soporten su solicitud cuando sean necesarios. Cuando la solicitud sea presentada por un tercero, apoderado, representante legal, causahabiente o autorizado, deberá acreditarse la legitimación correspondiente. Si el reclamo resulta incompleto, SISTECRÉDITO podrá requerir al solicitante para que subsane las fallas. Si transcurrido el término legal el solicitante no presenta la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Las consultas serán atendidas dentro de los términos previstos por la ley. Cuando no sea posible responder dentro del término inicial, SISTECRÉDITO informará al solicitante los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la consulta, de acuerdo con las reglas legales aplicables.

En materia de información financiera, crediticia, comercial y de servicios, el titular podrá solicitar la actualización, corrección o rectificación de información cuando considere que ésta es incompleta, inexacta, desactualizada, no comprobable o no corresponde a la realidad, sin perjuicio de las reglas legales sobre permanencia de la información histórica.

Cuando el reclamo esté relacionado con información reportada ante operadores de información, SISTECRÉDITO realizará las verificaciones internas necesarias y, cuando corresponda, informará al operador la existencia de una reclamación en trámite, actualizará la información, corregirá inconsistencias o dará respuesta motivada al titular.

En los eventos en que SISTECRÉDITO reciba una reclamación, solicitud o noticia asociada a una posible suplantación de identidad, deberá activar los protocolos internos de atención, verificación, trazabilidad y conservación probatoria que correspondan, incluyendo el cotejo de la información y de los documentos utilizados para la aprobación del producto, servicio u obligación; la entrega de los soportes que legalmente procedan al presunto afectado; la suspensión, revisión o ajuste de gestiones de cobro cuando resulte aplicable; la actualización, corrección o solicitud de modificación de información ante operadores de información, incluida la marcación que corresponda en casos de falsedad personal; y la adopción de medidas internas de investigación, seguridad digital, prevención de fraude y reporte a autoridades competentes cuando la ley así lo exija. Todo lo anterior se realizará conforme a la Ley 2573 de 2026, el régimen de habeas data, la normativa de protección de datos personales y los protocolos que expidan las autoridades competentes.

32. Deberes de SISTECRÉDITO como responsable del tratamiento

SISTECRÉDITO, en su calidad de responsable, cumplirá los deberes establecidos en la normativa vigente. En particular, garantizará al titular el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data; solicitará y conservará copia de la autorización cuando sea exigible; informará debidamente las finalidades del tratamiento; conservará la información bajo condiciones de seguridad; actualizará, rectificará o suprimirá la información cuando proceda; tramitará consultas y reclamos; exigirá a los encargados condiciones adecuadas de tratamiento; y adoptará medidas internas para cumplir esta política.

Cuando SISTECRÉDITO actúe como fuente de información en el régimen de habeas data, procurará que la información suministrada a los operadores sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable, y atenderá las solicitudes de actualización o rectificación conforme a la ley.

33. Encargados del tratamiento y terceros autorizados

SISTECRÉDITO podrá contratar terceros para apoyar actividades de tecnología, almacenamiento, nube, atención al cliente, cobranza, recaudo, mensajería, firma electrónica, validación de identidad, biometría, prevención de fraude, auditoría, asesoría jurídica, contabilidad, recursos humanos,

seguridad, marketing, analítica, soporte operativo, contact center y demás servicios necesarios para su operación.

Cuando dichos terceros traten datos personales por cuenta de SISTECRÉDITO, deberán actuar como encargados del tratamiento y cumplir las instrucciones impartidas. Para ello, SISTECRÉDITO procurará que existan contratos, cláusulas, acuerdos de transmisión, compromisos de confidencialidad, medidas de seguridad y reglas claras sobre uso, conservación, devolución, supresión, subencargo, gestión de incidentes y atención de titulares.

Los encargados no podrán utilizar los datos para finalidades propias no autorizadas, ni compartirlos con terceros sin autorización o habilitación contractual. Tampoco podrán conservarlos por más tiempo del necesario, salvo que exista obligación legal, contractual o instrucción expresa de SISTECRÉDITO.

Cuando los encargados, aliados, proveedores tecnológicos, validadores de identidad, establecimientos de comercio o terceros de cobranza participen en procesos relacionados con originación, aprobación, utilización del cupo, verificación de identidad, cobranza o reporte de información, deberán suministrar oportunamente a SISTECRÉDITO los soportes, registros, trazabilidad y evidencias necesarias para atender reclamaciones por suplantación de identidad, suspender gestiones cuando reciban instrucción para ello y abstenerse de continuar tratamientos incompatibles con la medida adoptada.

34. Transmisión y transferencia nacional o internacional de datos

SISTECRÉDITO podrá transmitir datos personales a encargados ubicados en Colombia o en el exterior, cuando ello sea necesario para cumplir las finalidades autorizadas, ejecutar servicios tecnológicos, operar plataformas, almacenar información, prestar soporte, realizar validaciones, gestionar cobranza, atender usuarios, administrar riesgos o desarrollar actividades propias del negocio.

También podrá transferir datos personales a terceros responsables, nacionales o extranjeros, cuando exista autorización del titular, habilitación legal, relación contractual, requerimiento de autoridad, operación societaria, cesión de cartera, venta de obligaciones, alianza comercial, cumplimiento de obligaciones legales o una finalidad legítima previamente informada.

Cuando la transferencia internacional recaiga sobre países que no proporcionen niveles adecuados de protección, SISTECRÉDITO verificará la existencia de una causal legal, autorización del titular o mecanismos contractuales que permitan proteger los derechos de los titulares conforme a la normativa colombiana.

En todos los casos, SISTECRÉDITO procurará que la circulación internacional de datos respete los principios de finalidad, necesidad, seguridad, confidencialidad y circulación restringida.

35. Conservación y permanencia de la información

Los datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades que justificaron su tratamiento, ejecutar la relación contractual o legal, atender obligaciones pendientes, cumplir deberes contables, tributarios, laborales, comerciales o regulatorios, administrar riesgos, resolver controversias, ejercer defensa judicial o atender requerimientos de autoridades.

La información relacionada con créditos, pagos, mora, reportes, autorizaciones, comunicaciones previas, cobranza, PQRSF, contratos, pagarés, soportes transaccionales y trazabilidad de operaciones podrá conservarse durante el término necesario para acreditar la existencia, ejecución, cumplimiento, incumplimiento o extinción de obligaciones, así como para atender reclamaciones, acciones judiciales, auditorías o requerimientos administrativos.

La información relacionada con reclamaciones por suplantación de identidad, falsedad personal, uso no autorizado de datos, suspensión de cobro, marcación ante operadores de información, cotejo documental, denuncias, comunicaciones con autoridades y decisiones adoptadas será conservada durante el tiempo necesario para atender la reclamación, cumplir obligaciones legales, ejercer defensa, acreditar cumplimiento y prevenir nuevos eventos de fraude, con acceso restringido a las personas autorizadas.

En materia de información financiera, crediticia, comercial y de servicios, la permanencia de los datos reportados ante operadores de información se regirá por las reglas especiales del régimen de habeas data. SISTECRÉDITO actualizará la información cuando proceda, pero la eliminación de antecedentes históricos solo tendrá lugar en los eventos y términos previstos por la ley.

Cumplida la finalidad o vencidos los términos de conservación aplicables, SISTECRÉDITO procederá a la supresión, anonimización, bloqueo, archivo histórico o conservación restringida de la información, según corresponda y conforme a sus procedimientos internos.

36. Seguridad de la información

SISTECRÉDITO adoptará medidas técnicas, administrativas, humanas, jurídicas y organizacionales orientadas a proteger los datos personales frente a pérdida, adulteración, acceso no autorizado, uso indebido, consulta fraudulenta, divulgación no autorizada o afectación de su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Estas medidas podrán incluir controles de acceso, autenticación, gestión de perfiles, cifrado cuando sea procedente, monitoreo, copias de seguridad, gestión de vulnerabilidades, controles sobre dispositivos, políticas internas, capacitación, acuerdos de confidencialidad, gestión de incidentes, auditorías, revisión de proveedores y protocolos de respuesta.

En los procesos de originación, vinculación, autenticación, aprobación de cupos, utilización de productos, actualización de datos y atención de reclamaciones por suplantación, las medidas de seguridad podrán incluir validaciones reforzadas de identidad, controles contra ingeniería social, análisis de dispositivos, revisión de señales de fraude, gestión de alertas, bloqueo preventivo de operaciones de riesgo y auditoría de los soportes asociados a la operación.

SISTECRÉDITO exigirá a sus colaboradores, proveedores y encargados el cumplimiento de las políticas internas de seguridad y confidencialidad. El acceso a datos personales estará limitado a quienes lo requieran para el cumplimiento de sus funciones o encargos.

37. Incidentes de seguridad

Cuando SISTECRÉDITO tenga conocimiento de un incidente que pueda comprometer datos personales, adelantará las actividades internas de verificación, contención, análisis, mitigación, documentación y reporte que correspondan conforme a la normativa aplicable y a sus procedimientos internos.

Los encargados del tratamiento deberán informar oportunamente a SISTECRÉDITO cualquier incidente real o sospechado que involucre datos personales tratados por cuenta de la compañía, así como colaborar en su análisis, contención y remediación.

38. Registro Nacional de Bases de Datos

Cuando esté obligada a ello, SISTECRÉDITO inscribirá y actualizará sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos, conforme a los requisitos, plazos e instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

La información registrada deberá ser coherente con las bases de datos efectivamente administradas por la compañía, las finalidades del tratamiento, los canales de atención, las medidas de seguridad y los encargados o terceros involucrados cuando corresponda.

39. Atención de requerimientos de autoridades

SISTECRÉDITO atenderá los requerimientos formulados por autoridades judiciales, administrativas, regulatorias, de inspección, vigilancia o control, dentro del marco de sus competencias y conforme a la normativa aplicable.

Cuando una autoridad solicite información que contenga datos personales, SISTECRÉDITO verificará la competencia del solicitante, el alcance del requerimiento y la información estrictamente necesaria para atenderlo. La entrega de información se realizará procurando dejar trazabilidad de la solicitud, la respuesta y los soportes remitidos.

40. Capacitación y cultura de protección de datos

SISTECRÉDITO promoverá la formación y sensibilización de sus colaboradores y terceros relevantes en materia de protección de datos personales, habeas data, seguridad de la información, reglas de cobranza, contactabilidad, confidencialidad y atención de derechos de los titulares.

La capacitación incluirá, cuando resulte pertinente, los deberes derivados de la Ley 2573 de 2026, los protocolos de atención de presuntas víctimas de suplantación de identidad, la suspensión de cobro, la entrega de soportes, la marcación ante operadores de información, la conservación de evidencia y la coordinación con áreas internas, aliados, encargados y autoridades competentes.

La protección de datos personales no se entenderá únicamente como una obligación documental, sino como una práctica transversal de cumplimiento que debe reflejarse en los procesos de originación, administración de crédito, cobranza, tecnología, atención al cliente, recursos humanos, proveedores y gestión de aliados.

41. Documentos complementarios

Esta política podrá complementarse con manuales, procedimientos, formatos, avisos de privacidad, cláusulas contractuales, autorizaciones, protocolos de seguridad, matrices de bases de datos, registros de actividades, políticas de cookies, políticas de seguridad de la información, manuales de cobranza, lineamientos de contactabilidad, procedimientos de habeas data y demás documentos internos que SISTECRÉDITO adopte.

En caso de contradicción entre esta política y documentos internos de menor jerarquía, prevalecerá esta política, salvo que el documento especial otorgue mayores garantías al titular o responda a una obligación legal específica.

42. Modificaciones de la política

SISTECRÉDITO podrá modificar esta política en cualquier momento, especialmente cuando existan cambios normativos, jurisprudenciales, regulatorios, tecnológicos, operativos, contractuales o de negocio que así lo justifiquen.

Las modificaciones sustanciales serán informadas a través de los canales dispuestos por SISTECRÉDITO, incluyendo su página web u otros medios idóneos. Cuando una modificación implique nuevas finalidades que requieran autorización del titular, SISTECRÉDITO solicitará la autorización correspondiente, salvo que exista una habilitación legal.

43. Vigencia

La presente política rige a partir del 13 de julio de 2026 y reemplaza las versiones anteriores que regulaban de manera general el tratamiento de datos personales por parte de SISTECRÉDITO.

Las bases de datos administradas por SISTECRÉDITO estarán vigentes durante el tiempo en que subsistan las finalidades del tratamiento y durante los términos adicionales necesarios para cumplir obligaciones legales, contractuales, contables, tributarias, probatorias, judiciales, administrativas, regulatorias o de defensa.

44. Declaración de cumplimiento integral frente a la Circular Externa No. 001 de 2025 de la Superintendencia de Industria y Comercio

SISTECRÉDITO declara que la presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales ha sido estructurada con el propósito de dar cumplimiento integral a las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio mediante la Circular Externa No. 001 de 2025, aplicable a sujetos que realizan tratamiento de datos personales en el contexto de productos de financiación y servicios afines que facilitan la inclusión financiera mediante tecnologías digitales. Dicha circular

reconoce que estos modelos de negocio tienen impacto en el acceso a productos financieros o cuasifinancieros, pero exige que su desarrollo se realice con pleno respeto por los derechos fundamentales de los titulares y por los principios del régimen de protección de datos personales.

En ese sentido, SISTECRÉDITO manifiesta que el tratamiento de datos personales que realiza se encuentra orientado por finalidades legítimas, determinadas y necesarias, asociadas a la originación, evaluación, administración y recuperación de créditos, la prevención de fraude, la validación de identidad, la gestión de riesgos, la atención de titulares, el cumplimiento de obligaciones legales y contractuales, y la administración de relaciones con clientes, aliados, proveedores, trabajadores y demás grupos de interés. En todo caso, la compañía procurará que los datos recolectados sean adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario para cada finalidad, evitando tratamientos excesivos o desproporcionados.

SISTECRÉDITO reconoce, además, que la autorización del titular debe obtenerse de manera previa, expresa e informada cuando resulte exigible, y que las finalidades necesarias para la prestación del servicio deberán diferenciarse de aquellas accesorias, como el envío de comunicaciones comerciales o publicitarias. En consecuencia, la negativa del titular frente a finalidades accesorias no podrá afectar el acceso al servicio principal, siempre que se mantenga la información indispensable para la ejecución de la relación jurídica.

De igual forma, la compañía declara que el tratamiento de datos sensibles, en especial los datos biométricos utilizados para validación de identidad, autenticación, prevención de fraude, control de acceso, actualización de datos, validación de transacciones de riesgo o atención de reclamaciones, se realizará bajo un estándar reforzado de diligencia, seguridad, necesidad y proporcionalidad. SISTECRÉDITO se abstendrá de utilizar datos biométricos para finalidades no autorizadas, de alimentar bases de datos biométricas centralizadas sin habilitación legal o contractual suficiente, y procederá a su supresión cuando desaparezcan las finalidades que justificaron su tratamiento, salvo que subsista un deber legal, contractual, probatorio o de defensa que permita su conservación.

SISTECRÉDITO también declara que los mecanismos para el ejercicio de los derechos de los titulares deberán ser sencillos, disponibles y proporcionales al canal por el cual se recolectó la información, de modo que conocer, actualizar, rectificar o solicitar la supresión de datos personales no resulte más complejo que el proceso mediante el cual estos fueron recolectados. La compañía procurará que la información entregada al titular sea clara, comprensible, completa y accesible, sin barreras técnicas injustificadas.

En materia de decisiones automatizadas, analítica, modelos de riesgo e inteligencia artificial, SISTECRÉDITO procurará que los titulares puedan recibir información clara y comprensible sobre los criterios generales que incidan en decisiones que les resulten desfavorables o que puedan tener un impacto significativo en sus derechos e intereses, sin que ello implique revelar secretos empresariales, reglas antifraude, códigos fuente, metodologías propietarias o información cuya divulgación pueda comprometer la seguridad de la operación.

Respecto de la gestión de cobranza y contactabilidad, SISTECRÉDITO declara que sus actividades se realizarán conforme a la Ley 2300 de 2023 y las instrucciones impartidas por la autoridad, absteniéndose de contactar referencias personales o personas incluidas en listas de contactos de dispositivos del titular para fines de cobranza, salvo que exista autorización válida del titular correspondiente. La gestión de cobro deberá respetar la intimidad, la dignidad, los horarios permitidos, la reserva de la información y los límites legales aplicables.

En relación con la Ley 2573 de 2026, SISTECRÉDITO declara que los casos en los que un titular manifieste haber sido víctima de suplantación de identidad serán atendidos bajo un estándar especial de verificación, suspensión, trazabilidad, conservación probatoria, entrega de soportes y actualización de información, de manera articulada con el régimen de habeas data, la protección de datos personales, la seguridad digital y las instrucciones de las autoridades competentes.

Finalmente, SISTECRÉDITO declara que identificará y documentará los roles que asuma en cada tratamiento, bien sea como responsable, encargado, fuente o usuario de información, y que las transmisiones o transferencias nacionales e internacionales de datos personales deberán contar con soporte jurídico suficiente. Cuando corresponda, se formalizarán contratos de transmisión, acuerdos con encargados, cláusulas de confidencialidad, medidas de seguridad y mecanismos de responsabilidad demostrada. En los casos de transferencias internacionales, la compañía verificará el nivel adecuado de protección del país destinatario, las excepciones legales aplicables o las garantías exigidas por la normativa vigente, incluyendo, cuando proceda, cláusulas contractuales modelo o solicitudes de declaración de conformidad ante la autoridad competente.

Anexo 1. Matriz general de finalidades por categoría de titular

Categoría de titular	Finalidades principales
Clientes	Evaluación, aprobación, administración del crédito, pagos, reportes, cobranza, actualización de información, atención de solicitudes y cumplimiento contractual.
Potenciales clientes	Registro, validación de identidad, análisis de elegibilidad, contacto sobre solicitudes y prevención de fraude.
Avalistas	Verificación, evaluación de riesgo, administración de garantías, contacto legal o contractual y gestión de obligaciones.
Referencias y terceros de contacto	Verificación o ubicación del titular, sin divulgación indebida de información reservada.
Clientes en cobranza	Recordación, comunicación, cobro, negociación, normalización, trazabilidad, actualización de estados y defensa judicial o administrativa.

Aliados comerciales	Vinculación, administración de convenios, Programas de fidelización, soporte operativo, conciliaciones, prevención de fraude, atención de reclamaciones y auditoría.
Proveedores y contratistas	Selección, contratación, pagos, cumplimiento, auditoría, gestión de accesos, seguridad y administración contractual.
Colaboradores	Gestión laboral, nómina, seguridad social, bienestar, SST, desempeño, disciplina, seguridad, actividades empresariales, herramientas tecnológicas y cumplimiento legal.
Candidatos	Selección, evaluación, verificación de información y conservación para futuras convocatorias cuando proceda.
Accionistas y administradores	Gobierno corporativo, cumplimiento societario, registros, actas, transparencia, beneficiarios finales y requerimientos de autoridad.
Visitantes	Control de ingreso, seguridad física, videovigilancia y atención de incidentes.
Titulares de PQRSF o solicitudes	Radicación, análisis, respuesta, seguimiento, trazabilidad, defensa y cumplimiento de términos legales.
Usuarios digitales	Navegación, autenticación, seguridad, soporte, analítica, cookies, prevención de fraude y mejora del servicio.
Niños, niñas y adolescentes	Beneficios laborales, seguridad social, bienestar, obligaciones legales o finalidades autorizadas con respeto de sus derechos prevalentes.

Anexo 2. Oficial de Protección de Datos Personales

1. Designación y naturaleza del rol

SISTECRÉDITO designará un Oficial de Protección de Datos Personales o responsable funcional equivalente, quien tendrá a su cargo la coordinación, seguimiento y fortalecimiento del sistema interno de cumplimiento en materia de tratamiento de datos personales.

A la fecha de adopción de la presente política, el Oficial de Protección de Datos Personales es: Diana Marcela Tobon Montoya

Este rol podrá ser ejercido por un cargo específico o asignado a un área o funcionario, sin perjuicio de las responsabilidades que correspondan a la alta dirección, a las áreas operativas y a los encargados del tratamiento.

El Oficial de protección de Datos actuará con independencia técnica en el ejercicio de sus funciones y tendrá acceso a la información necesaria para el desarrollo de sus actividades.

2. Formación y perfil del Oficial de protección de Datos

El Oficial de Protección de Datos Personales deberá contar con formación académica y experiencia suficiente para comprender los riesgos jurídicos, operativos y tecnológicos asociados al tratamiento de datos personales.

En particular, se procurará que cuente con:

- Formación profesional en derecho, ingeniería, administración, economía o disciplinas afines.
- Conocimiento acreditable en protección de datos personales, habeas data, derecho del consumo, derecho de los mercados o áreas relacionadas.
- Experiencia en gestión de riesgos, cumplimiento normativo, auditoría, seguridad de la información o control interno.
- Conocimiento práctico de la operación del negocio, especialmente en procesos de crédito, cobranza, contactabilidad y manejo de información financiera.
- Formación complementaria en temas como protección de datos, compliance, seguridad de la información, analítica de datos o tecnologías emergentes.

La compañía podrá complementar este perfil mediante capacitación continua, certificaciones, entrenamientos internos o externos y participación en programas especializados.

3. Objetivo del rol

El objetivo principal del Oficial de protección de Datos es asegurar que el tratamiento de datos personales realizado por SISTECRÉDITO sea coherente con la normativa vigente, las políticas internas, los riesgos del negocio y las mejores prácticas en materia de protección de datos personales.

Su gestión estará orientada no solo al cumplimiento formal, sino a la implementación efectiva de controles que reduzcan riesgos regulatorios, operativos y reputacionales asociados al uso de información personal.

4. Funciones principales

El Oficial de protección de Datos tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

1. Diseñar, implementar, actualizar y monitorear el programa interno de protección de datos personales.
2. Verificar la adecuada aplicación de la presente política en los procesos de la compañía.
3. Identificar, evaluar y gestionar los riesgos asociados al tratamiento de datos personales, especialmente en procesos de crédito, cobranza, reportes a centrales de riesgo y uso de tecnologías.

4. Coordinar la atención de requerimientos de autoridades, en particular de la Superintendencia de Industria y Comercio.
5. Supervisar la correcta atención de consultas, reclamos y solicitudes de los titulares.
6. Validar que los avisos de privacidad, autorizaciones y documentos contractuales sean consistentes con la operación real de la compañía.
7. Revisar y aprobar, desde la perspectiva de protección de datos, nuevos productos, servicios, canales o herramientas tecnológicas que impliquen tratamiento de datos personales.
8. Coordinar la gestión de incidentes de seguridad que involucren datos personales.
9. Promover la capacitación interna en protección de datos personales y contactabilidad.
10. Verificar el cumplimiento de las obligaciones por parte de encargados del tratamiento, incluyendo proveedores de tecnología y terceros de cobranza.
11. Evaluar la legalidad y proporcionalidad de prácticas de perfilamiento, analítica de datos e inteligencia artificial.
12. Llevar control sobre las bases de datos y su registro ante autoridades cuando aplique.
13. Emitir recomendaciones a la alta dirección sobre mejoras al sistema de cumplimiento.

5. Enfoque basado en riesgo

El Oficial de protección de Datos adoptará un enfoque basado en riesgo, priorizando aquellos tratamientos que puedan generar mayores impactos sobre los titulares o sobre la organización.

En particular, se considerarán de mayor riesgo:

- El tratamiento de datos financieros, crediticios y de comportamiento de pago.
- Las actividades de cobranza y contactabilidad.
- El reporte a centrales de riesgo.
- El tratamiento de datos sensibles.
- El uso de herramientas de analítica, perfilamiento o inteligencia artificial.
- Las transferencias internacionales de datos.
- La tercerización de procesos críticos.

Para estos casos, el Oficial podrá recomendar la implementación de controles reforzados, revisiones periódicas, auditorías internas o validaciones específicas.

6. Relación con otras funciones de cumplimiento

El Oficial de protección de Datos deberá articular su gestión con otras funciones de cumplimiento existentes en la organización, tales como sistemas de administración de riesgos, prevención de fraude, cumplimiento normativo, seguridad de la información y, cuando aplique, SARLAFT o SAGRILAFT.

Esta articulación permitirá evitar duplicidades, fortalecer controles y asegurar una visión integral del riesgo asociado al tratamiento de datos personales.

7. Reporte y escalamiento

El Oficial de protección de Datos deberá reportar periódicamente a la alta dirección sobre el estado del sistema de protección de datos personales, los riesgos identificados, los incidentes relevantes, los requerimientos de autoridades y las oportunidades de mejora.

Así mismo, deberá contar con canales de escalamiento para situaciones críticas que puedan implicar riesgos regulatorios, reputacionales o legales para la compañía.

8. Documentación y trazabilidad

El Oficial de protección de Datos deberá promover la documentación de las actividades relacionadas con el tratamiento de datos personales, incluyendo políticas, procedimientos, registros de autorizaciones, matrices de riesgos, reportes de incidentes, evidencias de capacitación, contratos con encargados y respuestas a titulares.

La trazabilidad de estas actividades será fundamental para demostrar el cumplimiento ante autoridades y para la gestión interna de riesgos.

9. Mejora continua

El sistema de protección de datos personales deberá ser objeto de revisión y mejora continua. El Oficial de protección de Datos promoverá la actualización de la política, la adopción de nuevas prácticas, la incorporación de cambios normativos y la adaptación a la evolución del negocio y de la tecnología.

La protección de datos personales será entendida como un proceso dinámico, que requiere ajustes permanentes y no como un cumplimiento estático o meramente documental.

Anexo 3. Protocolo operativo para casos de suplantación de identidad

1. Recepción de la reclamación

Cuando SISTECRÉDITO reciba una solicitud, reclamación, oposición al cobro, noticia o comunicación en la que el titular manifieste haber sido víctima de suplantación de identidad, falsedad personal o uso no autorizado de sus datos, radicará el caso por los canales dispuestos, identificará la obligación o producto discutido y dejará constancia de la fecha, canal, datos de contacto y manifestaciones del titular.

2. Activación de revisión especial

Una vez recibida la reclamación, SISTECRÉDITO activará la revisión especial del caso, solicitará o verificará los soportes disponibles, revisará la trazabilidad de la solicitud, aprobación, utilización del cupo, entrega del bien o servicio, autenticaciones, autorizaciones, comunicaciones, reportes y gestiones de cobranza asociadas a la obligación discutida.

3. Suspensión de cobro y comunicación interna

Cuando proceda conforme a la Ley 2573 de 2026, SISTECRÉDITO suspenderá las gestiones de cobro de la obligación discutida, incluidos intereses, gastos de cobranza y demás valores asociados, e informará la medida a las áreas internas, terceros de cobranza, aliados o encargados que intervengan en la administración o recuperación de la obligación.

4. Información al titular y soportes

SISTECRÉDITO informará al titular los documentos, soportes o denuncias que deba aportar conforme a la ley, así como la posibilidad de solicitar copia de los documentos utilizados para la aprobación del producto, bien, servicio u obligación. La entrega de soportes se realizará dentro de los límites legales, protegiendo datos de terceros, información reservada, seguridad de la operación y demás derechos involucrados.

5. Cotejo documental y verificación

SISTECRÉDITO cotejará los documentos aportados por el titular con los soportes, registros y evidencias disponibles en sus sistemas, aliados o encargados, y evaluará inconsistencias en identidad, documentos, biometría, canales, IP, dispositivo, ubicación, aceptación de términos, firma, datos de contacto, compra, entrega del bien o utilización del cupo.

6. Marcación y actualización ante operadores de información

Cuando resulte aplicable, SISTECRÉDITO solicitará o gestionará ante los operadores de información la novedad, actualización, corrección, retiro o marcación que corresponda, incluida la leyenda “Vítima de Falsedad Personal”, sin que dicha marcación pueda ser entendida como reporte negativo ni afectar la calificación de riesgo del titular.

7. Investigación interna y coordinación con terceros

SISTECRÉDITO podrá adelantar verificaciones internas para establecer si existieron fallas de seguridad, validación, operación, originación, entrega del bien o participación irregular de terceros. Los aliados, encargados, proveedores tecnológicos, validadores de identidad y terceros de cobranza deberán suministrar la información y evidencia necesaria para atender la reclamación.

8. Decisión, cierre y trazabilidad

Con base en la información disponible y las decisiones de autoridad competente cuando existan, SISTECRÉDITO adoptará las medidas de exoneración, desvinculación, corrección, actualización, retiro, reanudación de cobro o cierre que correspondan. Todas las actuaciones deberán quedar

documentadas, incluyendo soportes revisados, decisiones adoptadas, comunicaciones enviadas y responsables internos del trámite.

9. Conservación restringida

La información del caso será conservada bajo acceso restringido durante el tiempo necesario para atender la reclamación, prevenir nuevos eventos de fraude, acreditar cumplimiento, ejercer defensa, responder requerimientos de autoridades y cumplir obligaciones legales, sin perjuicio de la actualización, corrección o supresión que proceda frente a reportes o datos improcedentes.