



**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE  
DATOS PERSONALES**



## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones para la protección de datos personales, FIE, en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, informa los lineamientos generales en esta materia:

### Datos Generales

El responsable del tratamiento de sus datos personales es FIE SAS, identificado con Nit: 901.273.824-1, con sede principal en la Calle 52 No 55-131 en la ciudad de Barranquilla, Página Web [www.fie.com.co](http://www.fie.com.co).

Contacto: A través de cualquiera de los canales de Atención al Cliente que FIE tiene dispuestos.

### 1. Política del Tratamiento de los Datos

A través de esta política, FIE en cumplimiento de su deber legal y reglamentario, propende por hacer efectiva la garantía constitucional de protección a la intimidad personal y familiar de todos los ciudadanos, estableciendo instrumentos y controles expeditos de cara a dar un tratamiento adecuado a la información que administra.

La presente política establece los términos, condiciones y finalidades bajo las cuales FIE, como responsable de los datos personales obtenidos a través de sus distintos canales de atención, trata la información de todas las personas que en algún momento por razones de la actividad que desarrolla la entidad hayan suministrado datos personales (en adelante "Titular del dato").

Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial y/o virtual para la vinculación a cualquier producto o servicio de FIE. El titular del dato registra o entrega su información de manera libre y voluntaria y reconoce que ha leído y acepta expresamente los presentes términos y condiciones.

FIE se encarga directamente del tratamiento de los Datos Personales; sin embargo, se reserva el derecho a delegar en un tercero tal tratamiento. FIE exige al Encargado la atención e implementación de los lineamientos y procedimientos idóneos para la protección de los datos personales y la estricta confidencialidad de los mismos.

Al final del presente documento, se encuentra el Procedimiento de Tratamiento y Protección de Datos Personales de FIE para su consulta.

### 2. Finalidad del Tratamiento de Datos

La autorización para el tratamiento de sus datos personales, permite a FIE, recolectar, transferir, almacenar, usar, circular, suprimir, compartir, actualizar y transmitir, para efectos de cumplir con las siguientes finalidades:



- (1) validar la información en cumplimiento de la exigencia legal de conocimiento del cliente aplicable a FIE,
- (2) adelantar las acciones de cobro y de recuperación de cartera,
- (3) el tratamiento de los datos personales protegidos por nuestro ordenamiento jurídico,
- (4) el tratamiento y protección de los datos de contacto (direcciones de correo físico, electrónico, redes sociales y teléfono),
- (5) solicitar y recibir de las Instituciones con las que FIE establece convenios comerciales y de las entidades de derecho público y/o empresas de carácter privado la información personal, académica, laboral y de seguridad social, que reposa en sus bases de datos.

El alcance de la autorización comprende la facultad para que FIE le envíe mensajes con contenidos institucionales, notificaciones, información del estado de cuenta, saldos, cuotas pendientes de pago y demás información relativa al portafolio de servicios de la Entidad, a través de correo electrónico y/o mensajes de texto al teléfono móvil.

### 3. Derechos del titular de los datos personales

Se informa al Titular del dato, los derechos que las leyes sobre protección de datos personales le ofrecen, que a continuación se enlistan y que FIE los garantiza a través del cumplimiento de los procedimientos definidos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la Entidad. Este derecho se puede ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Entidad cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012;
- Ser informado por la Entidad, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento la Entidad o el Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Para ejercer estos derechos usted debe tener en cuenta la siguiente información:



1. Para consulta de datos personales, solicitud de la autorización o de información sobre el uso dado a los datos, usted puede realizar la consulta por escrito y de manera presencial en las Oficinas de FIE. La consulta debe ser a través de comunicación dirigida a nombre de FIE, con el nombre completo del titular, la descripción de la consulta, la dirección de residencia y el teléfono de contacto.

Independientemente del mecanismo utilizado para la radicación de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

2. Para presentar una solicitud de corrección, actualización o supresión de datos, o para presentar reclamo por presunto incumplimiento de los deberes de FIE relacionados con la Protección de Datos, usted puede realizar la solicitud por escrito y de manera presencial en las Oficinas correspondientes. La solicitud o reclamo debe realizarse a través de comunicación dirigida a nombre de FIE, con el nombre completo del titular, la descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud o reclamo, la dirección de residencia, el teléfono de contacto y se deben anexar los documentos que se quiera hacer valer.

Si la solicitud o reclamo resulta incompleto, se le requerirá dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Las solicitudes de actualización, corrección, rectificación o supresión de los datos serán contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo del reclamo completo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

#### 4. Seguridad de la información

FIE está comprometido en efectuar un correcto uso y tratamiento de los datos personales contenidos en sus bases de datos, evitando el acceso no autorizado a terceros que puedan conocer o vulnerar, modificar, divulgar y/o destruir la información que allí reposa.



Para este fin, cuenta con protocolos de seguridad y acceso a los sistemas de información, almacenamiento y procesamiento incluidas medidas físicas de control de riesgos de seguridad.

El acceso a las diferentes bases de datos se encuentra restringido incluso para los empleados y colaboradores. Todos los funcionarios se encuentran comprometidos con la confidencialidad y manipulación adecuada de las bases de datos atendiendo a los lineamientos sobre tratamiento de la información establecida en la Ley.

La información personal suministrada por los usuarios del portal de FIE, está asegurada por una clave de acceso a la cual sólo el Usuario puede acceder y que sólo él conoce; el Usuario es el único responsable del manejo de dicha clave. FIE no tiene acceso ni conoce la referida clave, todas las claves de usuarios se encuentran encriptadas.

Para mayor seguridad, FIE recomienda a los usuarios del portal el cambio periódico de su contraseña de ingreso. Como es del conocimiento público, ninguna transmisión por Internet es absolutamente segura ni puede garantizarse dicho extremo, el Usuario asume el hipotético riesgo que ello implica, el cual acepta y conoce. Es responsabilidad del usuario tener todos los controles de seguridad en sus equipos o redes privadas para su navegación hacia nuestro portal.

Así mismo, FIE puede utilizar cookies para identificar la navegación del usuario por los portales. Estas cookies no proporcionan ni permiten identificar los datos personales de cada usuario. Los usuarios pueden configurar su navegador para la notificación y rechazo de las mismas sin que esto interfiera en el acceso del usuario a los portales.

FIE ha implementado todos los mecanismos de seguridad vigentes en el mercado acordes con sus productos. Además, ha desplegado una serie de documentos y actividades a nivel interno para garantizar el correcto funcionamiento de los esquemas de seguridad técnica; no obstante, a pesar de la debida diligencia adoptada, FIE no se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada del ingreso indebido o fraudulento por parte de terceros a la base de datos y/o por alguna falla técnica en el funcionamiento.

## 5. Almacenamiento de sus datos personales

FIE solicita los datos necesarios para la adquisición de créditos, servicios e interacción con sus clientes, así como aquella requerida por el gobierno para el proceso de facturación y pago. En algunos casos, puede solicitar información adicional y sensible la cual es de libre y voluntaria entrega por parte del titular del dato.

Una vez suministrados sus datos personales, de manera voluntaria y libre, a través del registro en nuestros portales Web, entre otros, los mismos son almacenados en la base de datos pertinente de acuerdo al servicio o producto adquirido. Las bases de datos se encuentran detrás de un firewall para mayor seguridad y los servidores en los que reposan las bases de datos están protegidos físicamente en un lugar seguro. Sólo personal autorizado que ha firmado acuerdos de confidencialidad de la información, puede acceder a él y por tanto a los datos personales de nuestros clientes y/o usuarios.



## **6. Modificaciones a las Políticas de Tratamiento de Datos Personales**

FIE se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, de manera unilateral, sus políticas y procedimientos de tratamiento de datos personales. Cualquier cambio será publicado y anunciado. Además, se conservarán las versiones anteriores de la presente políticas de tratamiento de datos personales.

El uso continuo de los servicios o no desvinculación de los mismos por el titular del dato después de la notificación de los nuevos lineamientos constituye la aceptación de la misma.

## **7. Revelación de la información**

El titular del dato, con la aceptación de esta política de tratamiento de datos personales, declara conocer que FIE, puede suministrar esta información a las entidades vinculadas y aliadas y a las entidades judiciales o administrativas y demás entes del Estado que, en ejercicio de sus funciones, soliciten esta información. Igualmente, acepta que pueden ser objeto de procesos de auditoría interna o de auditoría externa por parte de empresas encargadas de este tipo de control. Lo anterior, sujeto a la confidencialidad de la información.

## **8. Vigencia de la Política de tratamiento de datos personales**

La política del tratamiento de datos personales rige a partir del veinticinco (25) de mayo de 2019.

## **9. Atención de consultas y reclamos**

Para la recepción de consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos como usuario o cliente, puede comunicarse a través de cualquiera de los canales de Atención al Cliente que FIE tiene dispuestos y se atenderán en los tiempos establecidos por la Ley 1581.