

## 1. ALCANCE DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

### 1.1. Alcance de la política de tratamiento de datos personales, será:

Para determinar los efectos y alcances de la presente política se tendrá como marco de acción y efecto la regulación legal y constitucional colombiana para el tratamiento de datos personales, datos e información financiera, crediticia, comercial y/o de servicios, en conjunto y de manera integral con las demás disposiciones establecidas de manera unilateral por la compañía BANCAPLUS S.A.S., para los diferentes usuarios que quieran adherirse a la presente política; al suscribir algún tipo de relación contractual, laboral o comercial con ella.

La aplicación de la política cubrirá todo dato personal e información contenida y soportada en forma documental por medio de mensaje de dato electrónico, documentación física escrita, e información verbal suministrada, recibida y almacenada a través de un sistema informático, nube virtual o cualquier otra forma de transferencia y almacenamiento de información en el territorio nacional o extranjero.

De igual manera se extienden los efectos de la presente política a toda información o dato que sea adquirido y transferido de forma directa o indirecta por personas naturales o jurídicas de origen nacional o extranjero al servicio de la compañía, e información que sea almacenada en bases de datos de titularidad de la compañía en calidad de fuente o responsable del tratamiento del dato.

La presente política de tratamiento de datos deberá ser suscrita por cada empleado, proveedor, socio o accionista y cliente (persona natural o jurídica), en este último caso; la suscripción deberá realizarla el representante legal principal o suplente registrado en la Cámara de Comercio del domicilio principal de la sociedad, o su apoderado con expresa facultad y competencia para ello.

### 1.2. De manera específica el alcance de la política de tratamiento de datos personales, será:

Para la recepción, adquisición y transferencia de información de naturaleza financiera, crediticia y comercial con ocasión de los productos vendidos y/o servicios prestados a los clientes de las diferentes líneas de negocio, se dará aplicación de los principios y disposiciones de la Ley 1266 de 2008 en lo correspondiente al tratamiento de datos personales en calidad de fuente de la información.

Para la recepción, adquisición y transferencia de cualquier otra información o dato personal de nuestros y trabajadores directos le será aplicable las disposiciones y normas de la Ley 1581 de 2012, en su condición de responsable.

Para la recepción, adquisición y transferencia de cualquier otra información o dato personal de nuestros accionistas e inversionistas de capital de la compañía BANCAPLUS S.A.S., se regirán por las disposiciones y principios de la Ley 1266 de 2008, en su condición de responsable.

Por ultimo para la recepción, adquisición y transferencia de la información o datos personales almacenados por ocasión de las relaciones comerciales con proveedores de la compañía BANCAPLUS S.A.S., se regirán por las disposiciones y principios de la Ley 1266 de 2008, en su condición de responsable.

Sin importar la asignación anterior del régimen legal aplicable, si la naturaleza de la información o el dato suministrado cumple con los presupuestos legales de otro régimen de protección legal aplicable, le será

extensible este a dicha información siempre que la compañía BANCAPLUS S.A.S., sea sujeto activo de su aplicación.

## 2. DESTINATARIOS DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, SERÁ:

Esta política se aplicará a todas las bases de datos tanto físicas como digitales, que contengan datos personales y que sean objeto de Tratamiento por parte de la compañía BANCAPLUS S.A.S., considerada como responsable. Igualmente, se aplicará en aquellos casos en que la compañía utilice otro intermediario en calidad de encargado del tratamiento de datos personales.

## 3. DEFINICIONES

- **Acuerdo de Confidencialidad o Non-Disclosure Agreements – NDA:** Convención escrita que manifiesta las condiciones unilaterales de confidencialidad aplicable previamente y/o durante la realización de un negocio (adquisición de un servicio o producto) con la compañía BANCAPLUS S.A.S.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de la política de tratamiento de información que serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Autorización:** Consentimiento de aceptación previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Dato personal:** Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados.
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.
- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- **Información financiera, crediticia, comercial y de servicios:** Para todos los efectos de la política se entenderá por información financiera, crediticia, comercial, de servicios aquella referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen.
- **Titular:** Persona natural o jurídica cuyos datos personales sean objeto de tratamiento, por ejemplo: candidatos en procesos de selección, empleados, compañías usuarias y/o clientes, potenciales clientes, inversionistas, accionistas, entidades acreedoras, proveedores, y en general cualquier persona natural o jurídica que suministre datos personales.
- **Fuente de información.** Persona jurídica, de naturaleza privada con razón social Bancaplus S.A.S., quien recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona jurídica, de naturaleza privada con razón social Bancaplus S.A.S., que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- **Tratamiento de datos:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, modificación, actualización, circulación o supresión.
- **Transferencia de datos:** La transferencia de datos tiene lugar cuando la fuente, el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Trasmisión:** Tratamiento de datos que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio nacional, cuanto tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

- **Plataforma Factortree:** Plataforma de Negociación Electrónica <https://admin.factorree.co/login> usada por el Responsable del Tratamiento, para la recolección, almacenamiento, uso, supresión y circulación de datos de personas.
- **Modulo Radian:** Modulo de la Plataforma de Negociación Electrónica <https://admin.factorree.co/login> en la cual es posible realizar el registro de eventos de endoso, cesión,
- **Usuario Radian:** Diferentes participantes del RADIAN, ya sea con roles de habilitación tales como factores, sistemas de negociación electrónica, proveedores tecnológicos, o indirectamente como pagadores, emisores o fondeadores. BANCAPLUS SAS para los efectos del RADIAN y de la presente Política se considera Usuario y por tanto obligado a las disposiciones legales en la materia y especialmente las contenidas en la Resolución 15 de 2021 expedida por la DIAN.

#### 4. PRINCIPIOS

Para las acciones de recolección, adquisición, manejo, uso, almacenamiento, tratamiento, trasmisión o transferencia de datos personales se darán aplicación de los siguientes principios:

- a) **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la presente política es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- b) **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- c) **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o fuente de información, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente política.
- d) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente política, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de dato público están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente política y en los términos de la misma.
- f) **Principio de veracidad o calidad de los registros o datos:** La información sujeta a Tratamiento y contenida en los bancos de datos debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y

comprendible. Se prohíbe el Tratamiento, registro y divulgación de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

- g) **Principio de finalidad:** El Tratamiento y la administración debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular previa o concomitantemente con el otorgamiento de la autorización, cuando ella sea necesaria o en general siempre que el titular solicite información al respecto.
- h) **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente política y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley.
- i) **Principio de temporalidad de la información.** La información del titular no podrá ser suministrada a usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad del banco de datos.
- j) **Principio de interpretación integral de derechos constitucionales.** La ley se interpretará en el sentido de que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables.
- k) **Principio de seguridad.** La información que conforma los registros individuales constitutivos de los bancos de datos a que se refiere la ley y la presente política, se deberá manejar con las medidas técnicas de seguridad que sean necesarias para garantizar la integridad de los datos evitando su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado.
- l) **Principio de confidencialidad.** Todas las personas naturales o jurídicas que intervengan en la administración de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas en todo tiempo a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende la administración de datos, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley.

## 5. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Razón Social: BANCAPLUS S.A.S.

NIT: 900.779.433-4

Oficial de Protección de Datos Personales: Andrea Acosta

Dirección: Carrera 53 No. 110, Edificio BC empresarial Oficina 1604

Ciudad: Barranquilla (Atlántico).

Correo electrónico: [andrea.acosta@bancaplus.co](mailto:andrea.acosta@bancaplus.co)

Sitio Web: [www.bancaplus.co](http://www.bancaplus.co)

Área Responsable de la Implementación de la Política: Gestión administrativa y contable.

Esta área puede ser contactada a través del correo electrónico: [servicioalcliente@bancaplus.co](mailto:servicioalcliente@bancaplus.co)

## 6. TRATAMIENTO Y FINALIDADES A LA CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES.

BANCAPLUS S.A.S., actuando en calidad de Responsable y Fuente del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones comerciales o laborales con terceros de manera directa o indirecta

**D. Cra. 53 Avenida Circunvalar  
Edificio BC Empresarial Of. 1604  
Barranquilla – Colombia  
[www.bancaplus.co](http://www.bancaplus.co)**

NIT 900.779.433-4

través de sus canales de comunicación tales como; la Plataforma de Negociación Electrónica <https://admin.factorree.co/login>, o cualquier otro canal. Para el tratamiento de los datos se tendrán los siguientes propósitos o finalidades:

**Finalidades generales:**

- A. Para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los diferentes contratos suscritos y en ejecución por parte de compañía.
- B. Para establecer los canales de comunicación con sus diversos empleados, proveedores, socios, inversores y clientes por vía correo electrónico, o por cualquier otro medio.
- C. Para el registro en los sistemas de información de compañía y en sus bases de datos.
- D. Para asistencia, manejo y uso de nuestra plataforma tecnológica (**factorree**) y en general cualquier otro sistema informático de titularidad de la compañía.
- E. Para dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los Titulares de la información.
- F. Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales.
- G. Para la circulación de la información requerida entre las áreas de compañía y transferencia a terceros proveedores que coadyuven el desarrollo de las operaciones de la compañía, verbi gratia: fondeo, recaudo de cartera y cobros administrativo, aspectos legales, de tesorería, contabilidad, entre otros procesos.
- H. Para el establecimiento y medición de indicadores de calidad.
- I. Para verificación en procesos de auditoria y certificación o acreditación de calidad.
- J. Cualquier otra actividad de naturaleza similar o conexa a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de la compañía.

**Finalidades para el tratamiento de Datos Personales de Clientes, Fondeadores e Inversionistas:**

- A. Para dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los Titulares.
- B. Para el diseño de campañas o estrategias comerciales de venta de productos y/o servicios.
- C. Para enviar información sobre el portafolio de servicios que ofrece la compañía.
- D. Para seguimiento de los productos y/o servicios contratados y debida ejecución de los contratos y negocios en general.
- E. Para gestionar los procesos de emisión de facturación a clientes por los servicios contratados y prestados.
- F. Para enviar información sobre cambios en las condiciones y términos de los servicios ofrecidos por la compañía.
- G. Para contacto vía correo electrónico, o por cualquier otro medio con nuestros Clientes, Fondeadores e Inversionistas.
- H. Para consultorías, asesorías contratadas por la compañía con terceros autorizados previo acuerdo de confidencialidad suscrito.

NIT 900.779.433-4

- I. Para gestión y mejora del ERP o programa contable de la compañía en las operaciones contables y financieras.
- J. Para gestionar bajo las medidas de reserva y confidencialidad adecuadas la documentación y soportes de los procesos llevados en curso.
- K. Para soportar la documentación resultante de las operaciones contables y financieras derivadas de la relación comercial entre las partes.
- L. Para Gestionar el registro de garantías de conformidad con la respectiva normatividad legal.
- M. Para la determinación de obligaciones pendientes, la consulta de información financiera e historia crediticia y el reporte a centrales de información crediticia por obligaciones incumplidas, respecto a los deudores constituidos con la compañía.
- N. Para la realización de encuestas, actividades estadísticas y análisis de data.
- O. Para confirmación de datos, envío y recepción de noticias, campañas de fidelización o mejora del servicio.
- P. Para dar cumplimiento al Manual de Prevención de Lavado de Activos, Financiación al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- Q. Para dar cumplimiento a las políticas de seguridad de la información de la compañía.
- R. Para uso de aplicaciones, módulos, y desarrollos tecnológicos que permitan a los clientes, acceder a nuestros servicios y productos.
- S. Para uso de aplicaciones, módulos, y desarrollos tecnológicos que permitan a los inversionistas a acceder a información de su interés.
- T. Para mejorar y desarrollo de servicios de la compañía a través de nuevos desarrollos tecnológicos.

**Finalidades para el tratamiento de Datos Personales de Empleados:**

- A. Para administrar y operar, directamente o por conducto de terceros, los procesos de selección y vinculación de personal, incluyendo la evaluación y calificación de los participantes y la verificación de referencias laborales y personales.
- B. Para desarrollar las actividades propias de la gestión de Recursos Humanos dentro de la compañía, tales como nómina, afiliaciones a entidades del sistema general de seguridad social, actividades de bienestar y salud ocupacional, ejercicio de la potestad sancionatoria del empleador, entre otras.
- C. Para realizar los pagos necesarios derivados de la ejecución del contrato de trabajo y/o su terminación, y las demás prestaciones sociales a que haya lugar de conformidad con la ley aplicable.
- D. Para notificar a contactos autorizados en caso de emergencias durante el horario de trabajo o con ocasión del desarrollo del mismo.
- E. Para coordinar el desarrollo profesional de los empleados, el acceso de los empleados a los recursos informáticos del empleador y dar soporte para su utilización.
- F. Para planificar actividades empresariales, de recreación y bienestar.

**Finalidades para el tratamiento de Datos Personales de Proveedores:**

- A. Para la realización de invitaciones a ofertar, procesos de selección y licitaciones privadas.
- B. Para inicio de tratativas, e intenciones precontractuales.
- C. Para la ejecución de procesos de contratación y prestación de servicios prestados por los proveedores necesarios para el desarrollo del objeto social y puesta a punto de la plataforma tecnológica de la compañía.
- D. Para hacer el registro en los sistemas de información de la compañía.
- E. Para la invitación de eventos organizados o patrocinados por la compañía.
- F. Para la gestión de medidas de reserva y confidencialidad adecuadas conforme a la presente política y otras.
- G. Para la gestión de documentación y soportes de los servicios prestados por los proveedores.
- H. Para el soporte documental resultante de las operaciones contables y financieras derivadas de la relación comercial y/o contractual entre las partes.
- I. Para la gestión de procesos de pagos y retenciones a los proveedores por los servicios contratados.
- J. Para la transferencia de reportes e información a autoridades administrativas.
- K. Dar cumplimiento y soportar los requerimientos realizados por parte de las autoridades judiciales y administrativas.
- L. Para la evaluación y seguimiento del cumplimiento de las obligaciones.
- M. Dar cumplimiento a su Manual de Prevención de Lavado de Activos, Financiación al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- N. Para dar cumplimiento a las políticas de seguridad de la información de la compañía.
- O. Para dar cumplimiento a las demás políticas y sistemas de gestión de calidad de la compañía.

**Finalidades para el tratamiento de Datos Personales de Socios:**

- A. Para la gestión del pago de las utilidades sociales.
- B. Para mantener la gestión y custodia del libro de actas y resoluciones emitidas de la asamblea de accionistas.
- C. Para la gestión los procesos de cobros y pagos por derechos y obligaciones derivadas de la calidad de accionistas.
- D. Para soporte la documentación resultante de las operaciones contables y financieras derivadas de la calidad accionistas.
- E. Para dar cumplimiento y soportar los requerimientos realizados por parte de las autoridades judiciales y administrativas.
- F. Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a los accionistas de acuerdo a los estatutos sociales y disipaciones legales.
- G. Para dar cumplimiento al Manual de Prevención de Lavado de Activos, Financiación al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- H. Para dar cumplimiento a las políticas de seguridad de la información de la compañía.
- I. Para dar cumplimiento a las demás políticas y sistemas de gestión de calidad de la compañía.

## 7. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES.

Los Titulares de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte de la compañía en calidad de Responsables del Tratamiento o por medio de Encargados del Tratamiento, tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercer en cualquier momento:

- A. Conocer los Datos Personales sobre los cuales la compañía está realizando el tratamiento en calidad de Responsables del Tratamiento o por medio de Encargados del Tratamiento, de igual manera; el Titular puede solicitar en cualquier momento, que sus datos sean actualizados, rectificados, con el fin de evitar datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- B. Solicitar las pruebas de la autorización otorgada a la compañía para el tratamiento de sus Datos Personales.
- C. Ser informado por la compañía, previa solicitud, respecto del uso que ésta le ha dado a sus Datos Personales.
- D. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por supuestas infracciones a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales.
- E. Solicitar a la compañía la supresión de sus Datos Personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo documentado cuando no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

No obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos y/o Archivos, ni mientras se encuentre vigente la relación entre el Titular y la compañía, en virtud de la cual fueron recolectados sus datos.

- F. Acceder de forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

**Los derechos de los Titulares podrán ejercerse por las siguientes personas:** Por el Titular, por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad, Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento, o por estipulación a favor de otro o para otro.

## 8. AUTORIZACIONES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los titulares de manera obligatoria deberán expresa por medio escrito, ya sea en documentación física o mensaje de datos su autorización para el tratamiento de Datos Personales. Esta manifestación de voluntad del Titular puede darse a través de diferentes mecanismos puestos a disposición por la empresa, tales como:

- Por escrito, a través del formato de autorización de Tratamiento de Datos Personales.
- Vía electrónica, a través de la plataforma <https://admin.factortree.co/login>
- A través de los contratos marcos de cesión de derecho económico, contratos de factoring, mutuo mercantil, libranza, mandato, Contrato laboral.
- Cualquier otro medio físico o digital que exprese de manera concreta la expresión de la autorización.

## **9. DEBERES COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

Para la compañía la protección de datos de los titulares es de gran importancia, por lo cual establecemos de forma clara los deberes que en cabeza del Responsables del Tratamiento o por medio de Encargados del Tratamiento le asisten:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley;
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley;
- k) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- l) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- m) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

- n) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- o) La empresa informará al Titular que la transferencia de Datos Personales de naturaleza sensible está prohibida por la ley, salvo que se cuente con autorización expresa, previa e informada del Titular la cual se tratará bajo estándares de seguridad y confidencialidad correspondientes a su naturaleza.

## **10. PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

El titular y las personas legitimadas para actuar en representación del titular con mandato o sin mandato legal podrán consultar, presentar quejas y reclamaciones sobre el tratamiento de sus datos personales de conformidad a los derechos establecidos en la presente política y ley 1755 de 2015, en cualquier momento a través de consultas formales y respetuosas por medio escrito o mensaje de datos, para tal fin, podrá elevar una solicitud indicando la información que desea conocer.

### **Horarios de atención:**

La atención estará disponible las de 8:00 Am a 12: 00 M y de 2:00 PM a 4:00 PM, de lunes a viernes días hábiles; para la recepción y emisión de respuesta.

### **Canales de comunicación:**

- Para las PQR's presentadas por e-mail el correo electrónico disponible para ello es [servicioalcliente@bancaplus.co](mailto:servicioalcliente@bancaplus.co)
- A través de la página web [www.bancaplus.co](http://www.bancaplus.co)

### **Tiempo de respuesta:**

- Para solicitud de información: 15 días hábiles.
- Para solicitud de documentos: 10 días hábiles
- Para solicitud de requerimiento: 15 días hábiles.

### **Procedimiento:**

Enviada la PQR por alguno de los canales de comunicación establecidos, esta será recepcionada y emitida en el término de 24 horas un radicado.

### **La PQR deberá contener como mínimo la siguiente información:**

- a) Nombre e identificación del titular.

- b) Expresión con claridad e integralidad de lo solicitado
- c) Manifestación de los hechos referentes de queja o fundamentos de la petición.
- d) Datos para la notificación de la respuesta es decir correo electrónico o dirección física.
- e) Anexos como poder de representación o documento equivalente que acredite la representación.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, cuando el Titular o sus causahabientes consideren que la información tratada por BANCAPLUS S.A.S., directamente o a través de la plataforma <https://admin.factorree.co/login> deba ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando deba ser revocada por advertirse el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley, podrán presentar una solicitud en los términos anteriormente descritos.

Si la solicitud se presenta incompleta, la empresa deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de su solicitud.

La compañía llevará un registro o base de datos en la cual incluirá la información del titular y la marcación "reclamo en trámite" y una vez resuelto.

Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se informará al interesado sobre 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.

## **11. CONDICIONES DE TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES.**

La compañía podrá revelar a sus compañías vinculadas, los Datos Personales sobre los cuales realiza el Tratamiento, para su utilización y Tratamiento conforme a esta Política de Protección de Datos Personales. Igualmente, la empresa podrá entregar los Datos Personales a terceros no vinculados, cuando:

- Se trate de inversionistas, fondeadores, acreedores o proveedores para la ejecución de contratos para el desarrollo de las actividades de la empresa.
- Terceros que se vinculen directamente en cualquiera de los procesos de la empresa.
- Por transferencia a cualquier título de cualquier línea de negocio con la que se relaciona la información.

NIT 900.779.433-4

Bancaplus S.A.S., podrá compartir los Datos Personales sobre los cuales realiza el Tratamiento, para su utilización y Tratamiento conforme a esta Política de Protección de Datos Personales, con entidades financieras, entidades que provean medios de pago o que intervengan en el procesamiento y validación de pagos.

Así mismo, con entidades públicas ante requerimiento de las mismas o por ser de obligatorio cumplimiento, entidades especializadas para desarrollos tecnológicos; y especialmente, cuando se estime de buena fe que ello es necesario, con el objeto de:

- Cumplir la ley aplicable.
- Proteger a otros usuarios o Titulares, o la propia plataforma.
- Para el funcionamiento, mantenimiento y seguridad de nuestra plataforma, así como la continuidad, regularidad y sostenibilidad de sus servicios.
- Proteger los derechos, bienes y activos de la compañía, especialmente la red de sistemas, conectividad e interoperabilidad con el RADIAN.
- Exigir el cumplimiento de los términos que rigen el uso de la plataforma <https://admin.factor-tree.co/login>, sitio web, así como los servicios prestados.
- Debido cumplimiento de las operaciones de factoring realizadas directamente o a través de la plataforma <https://admin.factor-tree.co/login>.

En todo caso, cuando la empresa desee enviar o transmitir datos a uno o varios Encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, establecerá cláusulas contractuales o celebrará un contrato de transmisión de datos personales en el que, entre otros, se pacte lo siguiente:

- A. Los alcances y finalidades del tratamiento.
- B. Las actividades que el Encargado realizará en nombre de la empresa.
- C. Las obligaciones que debe cumplir el Encargado respecto del Titular del dato y la empresa.
- D. El deber del Encargado de tratar los datos de acuerdo con la finalidad autorizada para el mismo y observando los principios establecidos en la Ley colombiana y la presente Política.
- E. La obligación del Encargado de proteger adecuadamente los datos personales y las bases de datos, así como de guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos transmitidos.
- F. Una descripción de las medidas de seguridad concretas que van a ser adoptadas tanto por la empresa como por el Encargado de los datos en su lugar de destino. BANCAPLUS S.A.S., no solicitará la autorización cuando la transferencia internacional de datos se



NIT 900.779.433-4

encuentre amparada en alguna de las excepciones previstas en la Ley y sus Decretos Reglamentarios.

## **12. VIGENCIA DE LA POLÍTICA.**

La presente (cuarta) versión de Política de Protección de Datos Personales rige a partir de los quince (01) días del mes de marzo de 2024.