



ASESORIAS LEGALES S.A.S

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
JULIO DE 2.026¹

¹ Versión nro. 2. Actualización de la Política de Protección de Datos Personales, publicada en julio de 2023.

CONTENIDO

I.	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	3
II.	DESTINATARIOS.....	3
III.	TRATAMIENTO DE DATOS Y FINALIDADES	4
V.	AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DEL DATO	5
VI.	DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS	5
VII.	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA – CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN	6
VIII.	MODIFICACIÓN A LA POLÍTICA	7
IX.	VIGENCIA	7

La Sociedad MACC ASESORIAS LEGALES S.A.S celebró un contrato de prestación de servicios para la Defensoría del Consumidor Financiero con Bancolombia S.A. Establecimiento Bancario, Valores Bancolombia S.A. Comisionista de Bolsa, Fiduciaria Bancolombia S.A. Sociedad Fiduciaria, Banca de Inversión Bancolombia S.A. Corporación Financiera, Nequi S.A. Compañía de Financiamiento y Compañía de Financiamiento TUYA S.A., en adelante LA ENTIDAD o LAS ENTIDADES.

LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, en su calidad de encargado del tratamiento de datos personales (recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión) de los Clientes y/o usuarios, por cuenta de LAS ENTIDADES, adopta la siguiente política en materia de Protección de Datos Personales.

La Defensoría del Consumidor Financiero es ejercida por María Adelaida Calle Correa y Ana Cristina Velásquez Cruz, en sus calidades de Principal y Suplente, respectivamente, quienes fueron nombradas inicialmente por las Asambleas Generales de Accionistas de LAS ENTIDADES en sesiones ordinarias del mes de marzo 2023, posesionadas ante la Superintendencia Financiera de Colombia el 4 de julio de 2.023, y cuyo nombramiento fue renovado por las Asamblea de Accionistas en marzo de 2.025 y ratificado en el 2.026 tratándose de Nequi S.A., Compañía de Financiamiento.

I. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

La Defensoría del Consumidor Financiero es una institución independiente y autónoma, orientada a la protección del Consumidor Financiero (cliente y/o usuario), que busca resolver de forma objetiva y gratuita la reclamación presentada, actuando como su vocera ante LAS ENTIDADES y mediando en la solución del conflicto a través de la conciliación, cuando sea solicitada por cualquiera de las partes.

La Defensoría del Consumidor Financiero conoce que la información financiera, comercial y crediticia de los Consumidores Financieros, así como sus datos personales y sensibles, son un activo sujeto a confidencialidad, reserva y cuyo tratamiento se realiza de acuerdo con el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

II. DESTINATARIOS

La política que se adopta mediante el presente documento tiene como destinatarios:

1. Los Consumidores Financieros (clientes y/o usuarios) que presenten una queja ante la Defensoría del Consumidor Financiero de LAS ENTIDADES a las cuales se les presta el servicio,
2. Los empleados de la Sociedad MACC ASESORIAS LEGALES S.A.S, cuya información se obtiene con la finalidad de:
 - a. Evaluación de ingreso y contratación,
 - b. Desarrollo de la relación laboral y ejecución del contrato de trabajo de llegarse a celebrar,

- c. Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas con el Titular de la Información con relación al pago de salarios, prestaciones sociales y demás retribuciones consagradas en el contrato de trabajo o según lo disponga la ley,
 - d. Ofrecer programas de bienestar corporativo y planificar actividades empresariales, para el titular y sus beneficiarios,
 - e. Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la compañía en lo que tiene que ver con el cumplimiento del objeto del contrato de trabajo celebrado con el Titular de la información.
 - f. Enviar información por cualquier medio conocido o por conocer (correo electrónico, físico, SMS, llamadas telefónicas, entre otros), todo plasmado en el contrato de trabajo.
3. Los Proveedores de la Sociedad MACC ASESORIAS LEGALES S.A.S.

III. TRATAMIENTO DE DATOS Y FINALIDADES

La Defensoría del Consumidor Financiero tendrá que solicitar, consultar, usar, compartir o transmitir información relacionada con el Consumidor Financiero, con las siguientes finalidades:

- 1. Tramitar y resolver las quejas/reclamos presentados por los Consumidores Financieros.
- 2. Brindar información relacionada con las quejas/reclamos o solicitudes de información a quienes legal o contractualmente se encuentren facultados.
- 3. Atender las tutelas o requerimientos de autoridad competente, judiciales o administrativas.
- 4. Presentar los informes que, de acuerdo con la Ley, se encuentra obligado.
- 5. Celebrar las audiencias de conciliación, incluyendo la grabación en su parte pertinente, de acuerdo con la Ley.

IV. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN POR PARTE DE LOS EMPLEADOS DE LA DEFENSORÍA

Como parte de las medidas de protección de la información de terceros recolectada y tratada por la Defensoría, en su calidad de encargado, los funcionarios de la Defensoría del Consumidor Financiero se han obligado a dar cumplimiento a todas las medidas de seguridad, confidencialidad, acceso y circulación restringida, y demás dispuestas por MACC ASESORIAS LEGALES S.A.S para el tratamiento y custodia de los datos personales y sensible de terceros, y que se plasman en la presente política y en los contratos laborales.

El EMPLEADO ha sido notificado que la información que le sea suministrada o le hayan suministrado y a la que tenga acceso en el futuro con relación con el servicio de la Defensoría del Consumidor Financiero a la que le presta el servicio MACC ASESORIAS LEGALES S.A.S a LAS ENTIDADES, se encuentra sujeta a permanente reserva.

Cualquier acceso al material o información puede ser compartido, discutido e intercambiado únicamente con los implicados directamente con el asunto y exclusivamente en relación con la información que se necesite conocer para ejecutar su función.

El deber de confidencialidad asumido conlleva las siguientes obligaciones:

1. No divulgar ni dar a conocer a ninguna persona, por ningún motivo, razón o medio, la información relacionada directa o indirectamente con los Consumidores Financieros, motivos de las quejas e información estratégica de LAS ENTIDADES,
2. No realizar copias en ningún dispositivo diferente a la infraestructura puesta a su servicio por LAS ENTIDADES para realizar la labor, ni envíos a través de correos o imprimirla para uso diferente a la función que ejecuta.
3. No utilizar la información a la que haya tenido acceso, tenga y/o llegue a tener en el futuro para ningún fin distinto a la prestación de sus servicios.
4. Guardar la confidencialidad y tener una adecuada custodia sobre la información que le sea suministrada y/o llegue a conocer.

V. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DEL DATO

El Consumidor Financiero que presente una queja/reclamo o una solicitud de conciliación ante la Defensoría del Consumidor Financiero la autoriza, en su calidad de titular de la información, para el tratamiento de sus datos personales y sensibles, para las finalidades antes mencionadas, y adicionalmente para:

1. Conocer la información de los productos que tenga en LAS ENTIDADES y que esté relacionada con la queja/reclamo.
2. Conocer, revisar y analizar las transacciones, así como información de grabaciones, imágenes y reproducciones de voz, necesaria para la atención de la queja.
3. Conocer su comportamiento financiero, comercial y crediticio y el cumplimiento de sus obligaciones legales, incluyendo los reportes a los Operadores de Información.
4. Efectuar análisis de la información que LAS ENTIDADES le suministren a la Defensoría para la atención de la queja/reclamo.
5. Realizar encuestas de satisfacción por los servicios prestados por la Defensoría del Consumidor Financiero.

En caso de haber radicado la queja/reclamo en documento físico, la autorización se extiende para su destrucción, previa su digitalización, y el ingreso a la plataforma tecnológica de LAS ENTIDADES destinatarias de la queja o reclamo.

Se entiende que la autorización emitida por el Titular se obtiene por el medio a través del cual se radique la queja/reclamo a la Defensoría del Consumidor Financiero, que podrá ser a través de los canales de LAS ENTIDADES o al buzón de la Defensoría.

VI. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

Los derechos que le asisten a los Titulares en materia de Protección de datos personales se encuentran consagrados en el artículo 8° de la Ley 1581 de 2012, a saber:

- “a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley;
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d) 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;
- e) 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 el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento”.

Teniendo en cuenta que la infraestructura tecnológica para la atención de las quejas/reclamos por parte de la Defensoría del Consumidor Financiero es de propiedad de LAS ENTIDADES, y la información del cliente/usuario se encuentra almacenada en dicha plataforma tecnológica, LAS ENTIDADES son las responsables del tratamiento de datos personales y sensibles, razón por la cual, el Titular de la información podrá actualizar, rectificar o suprimir ante LAS ENTIDADES sus datos.

Es importante anotar que de llegarse a revocar la autorización dada a la Defensoría del Consumidor Financiero por parte del Consumidor Financiero para tratar sus datos personales y sensibles, el Consumidor Financiero deberá presentar la queja directamente ante LAS ENTIDADES por la imposibilidad que tendrá el Defensor de asumir su trámite.

La Defensoría no está facultada para modificar, actualizar o suprimir datos personales y sensibles de los clientes o usuarios que reposen en la plataforma tecnológica de LAS ENTIDADES, razón por la cual, en el evento de recibir la Defensoría del Consumidor Financiero una solicitud del Consumidor en tal sentido, la trasladará a LAS ENTIDADES para que sea atendida de acuerdo con lo establecido en la Ley.

VII. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA – CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La custodia y conservación de la información del Consumidor Financiero se realiza en los aplicativos de LAS ENTIDADES, y por ello, LAS ENTIDADES serán responsables de su tratamiento.

VIII. MODIFICACIÓN A LA POLÍTICA

La presente política se encuentra publicada en la sección correspondiente al Defensor del Consumidor Financiero de la página de contenidos de LAS ENTIDADES y podrá ser modificada en cualquier momento, en cuyo caso se indicará a través del mismo canal, la fecha en la cual entrará en vigencia.

IX. VIGENCIA

La Política de Protección de Datos Personales de la Defensoría del Consumidor Financiero empezó a regir el 4 de julio de 2.023 y cuya modificación entra a regir el 1 de julio de 2.026.