

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

De conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las demás normas que regulan la protección de datos personales en Colombia, ValCredit S.A.S. (en adelante, "ValCredit") actúa en calidad de Responsable del Tratamiento respecto de los datos personales que recolecta, almacena, usa, circula, transmite, transfiere, actualiza, conserva, bloquea, elimina o trata en desarrollo de sus actividades empresariales.

Para todos los efectos relacionados con la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, los datos de identificación y contacto del Responsable son los siguientes:

Razón social: ValCredit S.A.S.

NIT: 900.310.033-8

Domicilio principal: Bogotá D.C., Colombia.

Dirección principal: Calle 64 No. 14-15 Piso 4, Bogotá D.C., Colombia.

Correo electrónico: servicioalcliente@valcredit.co

Línea de atención al usuario: (+57) 300 911 1322

Sitio web corporativo: www.valcredit.co

ValCredit desarrolla actividades relacionadas con soluciones tecnológicas, originación digital, validación de identidad, avales educativos y comerciales, administración de cartera, recaudo, cobranza, gestión de riesgos, plataformas transaccionales y demás servicios compatibles con su objeto social.

En desarrollo de dichas actividades, ValCredit podrá actuar como Responsable del Tratamiento directamente o apoyarse en terceros que actúen como Encargados del Tratamiento, quienes deberán cumplir las obligaciones establecidas en la legislación colombiana de protección de datos personales y en los acuerdos contractuales suscritos con la compañía.

La presente Política aplica a todos los tratamientos de datos personales realizados por ValCredit, independientemente del medio utilizado para la recolección de la información, incluyendo canales físicos, digitales, telefónicos, documentales, biométricos o electrónicos.

Para la atención de consultas, reclamos, solicitudes de actualización, rectificación, supresión, revocatoria de autorización o cualquier asunto relacionado con el ejercicio de los derechos de los titulares de datos personales, los interesados podrán utilizar los canales de atención previamente señalados.

ValCredit podrá actualizar la información de contacto aquí contenida cuando resulte necesario para mejorar la atención de los titulares, situación que será informada a través de los canales oficiales de la compañía.

2. MARCO NORMATIVO

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales se desarrolla en cumplimiento de las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y administrativas vigentes en la República de Colombia relacionadas con la protección de datos personales, el habeas data, la seguridad de la información, el comercio electrónico, la protección del consumidor, la gestión de riesgos, la prestación de servicios financieros y cuasifinancieros mediante tecnologías digitales y demás materias relacionadas con las actividades desarrolladas por ValCredit.

La interpretación, aplicación y ejecución de esta Política deberá realizarse de conformidad con las siguientes disposiciones, así como aquellas que las modifiquen, complementen, sustituyan o reglamenten, a saber:

Medios de contacto

(+57) 300 911 1322 | servicioalcliente@valcredit.co

Oficina principal

Cl. 64 No 14-15 piso 4 Bogotá D.C, Colombia

- 2.1. Constitución Política de Colombia. Especialmente los artículos 15, 20, 78 y 333.
- 2.2. Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- 2.3. Ley 2157 de 2021.
- 2.4. Ley 1273 de 2009.
- 2.5. Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- 2.6. Decreto 1377 de 2013.
- 2.7. Decreto 886 de 2014.
- 2.8. Decreto 1074 de 2015.
- 2.9. Decreto 2364 de 2012.
- 2.10. Decreto 1297 de 2022.
- 2.11. Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- 2.12. Ley 1480 de 2011.
- 2.13. Ley 2300 de 2023.
- 2.14. Ley 527 de 1999.
- 2.15. Circular Externa 001 de 2025 de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- 2.16. Circular Externa 002 de 2024 de la Superintendencia de Industria y Comercio..

Las disposiciones contenidas en la presente Política deberán interpretarse de manera armónica con las demás normas vigentes relacionadas con protección de datos personales, habeas data, seguridad de la información, ciberseguridad, prevención de fraude, gestión de riesgos, comercio electrónico y protección de consumidores.

Cuando una disposición legal posterior establezca estándares superiores de protección para los titulares de datos personales, ValCredit adoptará las medidas necesarias para adecuar sus procesos y garantizar el cumplimiento de dichas obligaciones.

3. OBJETO

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales (en adelante, la "Política") tiene por objeto establecer los lineamientos, principios, procedimientos, mecanismos de control y reglas aplicables al tratamiento de Datos Personales realizado por ValCredit, garantizando la protección de los derechos fundamentales de los Titulares y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales, habeas data, seguridad de la información, comercio electrónico, servicios financieros y cuasifinancieros soportados en tecnologías digitales.

La Política establece las condiciones bajo las cuales ValCredit recolecta, almacena, usa, consulta, circula, comparte, transmite, transfiere, actualiza, conserva, bloquea, anonimiza, elimina y, en general, realiza cualquier actividad de tratamiento sobre Datos Personales en desarrollo de sus actividades empresariales.

De manera particular, esta Política tiene como finalidad:

- a. **Garantizar la protección de los derechos de los Titulares:** Establecer mecanismos que permitan a los Titulares conocer, actualizar, rectificar, suprimir y ejercer control sobre sus Datos Personales, de conformidad con la Constitución Política de Colombia y las normas que regulan la materia.
- b. **Definir las reglas internas de tratamiento:** Establecer los criterios y procedimientos que deberán observar los colaboradores, contratistas, proveedores, aliados estratégicos, Encargados del Tratamiento y demás terceros que intervengan en el tratamiento de Datos Personales por cuenta de ValCredit.
- c. **Fortalecer la confianza y la transparencia:** Promover relaciones transparentes con clientes, usuarios, estudiantes, deudores, codeudores, aliados, proveedores y demás grupos de interés, mediante la adopción de prácticas responsables de tratamiento de información.

- d. **Implementar un modelo de gobierno de datos:** Definir las bases para una gestión integral de los Datos Personales que incorpore criterios de cumplimiento normativo, gestión de riesgos, seguridad de la información, calidad de datos, trazabilidad, auditoría y mejora continua.
- e. **Incorporar principios de privacidad desde el diseño y por defecto:** Garantizar que los procesos, productos, servicios, plataformas tecnológicas, aplicaciones, portales transaccionales y desarrollos implementados por ValCredit incorporen medidas de protección de datos desde su concepción, desarrollo, implementación y operación.
- f. **Garantizar la seguridad de la información:** Promover la adopción de medidas técnicas, administrativas, jurídicas, físicas y organizacionales destinadas a prevenir el acceso no autorizado, la pérdida, alteración, destrucción, divulgación o tratamiento indebido de la información.
- g. **Regular el tratamiento de datos en entornos digitales:** Establecer las condiciones aplicables al tratamiento de información obtenida a través de plataformas tecnológicas, aplicaciones móviles, sitios web, portales transaccionales, herramientas de autenticación, sistemas biométricos, mecanismos de firma electrónica y demás soluciones digitales utilizadas por ValCredit.
- h. **Regular el tratamiento de Datos Biométricos y Evidencias Electrónicas:** Establecer reglas especiales para el tratamiento de Datos Biométricos, mecanismos de autenticación digital, registros de actividad, evidencias electrónicas y demás elementos tecnológicos utilizados para la validación de identidad, prevención de fraude, gestión de riesgos y formalización de operaciones.
- i. **Promover el uso responsable de tecnologías emergentes:** Definir criterios para la utilización de herramientas de analítica avanzada, automatización, inteligencia artificial, aprendizaje automático y demás tecnologías utilizadas por ValCredit en el desarrollo de sus actividades empresariales, garantizando la protección de los derechos de los titulares y el respeto por los principios de transparencia, necesidad y proporcionalidad.
- j. **Materializar el principio de responsabilidad demostrada:** Implementar mecanismos que permitan a ValCredit demostrar de manera permanente el cumplimiento de las obligaciones legales, regulatorias y contractuales relacionadas con la protección de Datos Personales, la gestión de riesgos y la seguridad de la información.

La presente Política constituye el marco general de actuación de ValCredit en materia de protección de Datos Personales y deberá ser observada por todos los colaboradores, contratistas, proveedores, aliados estratégicos, Encargados del Tratamiento y demás personas que intervengan en actividades relacionadas con el tratamiento de información personal.

4. ALCANCE

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales aplica a todas las actividades de tratamiento de Datos Personales realizadas por ValCredit en desarrollo de sus operaciones empresariales, comerciales, financieras, tecnológicas, administrativas y corporativas.

El alcance de esta Política comprende la recolección, almacenamiento, uso, consulta, circulación, transmisión, transferencia, actualización, conservación, análisis, perfilamiento, bloqueo, anonimización, supresión y, en general, cualquier operación realizada sobre Datos Personales.

La Política será aplicable a los Datos Personales de clientes, usuarios, prospectos, solicitantes, estudiantes, beneficiarios, deudores, codeudores, obligados, representantes legales, beneficiarios finales, proveedores, contratistas, colaboradores, aspirantes, visitantes, accionistas, inversionistas y demás personas naturales cuyos datos sean tratados legítimamente por ValCredit.

También será aplicable a los tratamientos realizados a través de canales físicos, digitales, telefónicos, electrónicos, biométricos, documentales, transaccionales, plataformas tecnológicas, aplicaciones móviles, sitios web, sistemas automatizados, herramientas de autenticación, firma electrónica, analítica de datos,

inteligencia artificial, comunicaciones, recaudo, cobranza, gestión de riesgos y demás medios utilizados por ValCredit.

Esta Política será de obligatorio cumplimiento para ValCredit, sus colaboradores, contratistas, proveedores, aliados estratégicos, operadores tecnológicos, Encargados del Tratamiento y demás terceros que intervengan directa o indirectamente en el tratamiento de Datos Personales por cuenta de ValCredit.

La Política aplica a los tratamientos realizados en Colombia o desde otras jurisdicciones cuando estén relacionados con las operaciones, productos, servicios, plataformas, aliados, proveedores o infraestructuras tecnológicas utilizadas por ValCredit, incluyendo transmisiones y transferencias nacionales o internacionales de Datos Personales.

Las obligaciones de confidencialidad, seguridad de la información y protección de Datos Personales permanecerán vigentes durante el tiempo en que ValCredit conserve la información conforme a las finalidades autorizadas y a los plazos legales, contractuales, regulatorios, fiscales, contables, probatorios o históricos aplicables, incluso después de finalizada la relación que dio origen al tratamiento.

5. DEFINICIONES

Para efectos de interpretación y aplicación de la presente Política, los siguientes términos tendrán el significado que se indica a continuación, independientemente de que se encuentren definidos en normas especiales o reglamentarias.

Cuando una definición provenga de la legislación colombiana, deberá interpretarse de manera armónica con la normatividad vigente.

- 5.1. Autorización:** Consentimiento previo, expreso, informado e inequívoco otorgado por el Titular para que ValCredit realice el tratamiento de sus Datos Personales de conformidad con las finalidades informadas.
- 5.2. Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal, escrita o electrónica mediante la cual ValCredit informa al Titular la existencia de las políticas de tratamiento de datos personales, las finalidades del tratamiento y los mecanismos para ejercer sus derechos.
- 5.3. Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de tratamiento por parte de ValCredit.
- 5.4. Canal Digital:** Cualquier sitio web, aplicación móvil, portal transaccional, plataforma tecnológica, chatbot, sistema automatizado, API o solución digital utilizada por ValCredit para interactuar con los Titulares o prestar servicios.
- 5.5. Circulación de Datos:** Actividad mediante la cual los Datos Personales son compartidos, comunicados, transmitidos o puestos a disposición de terceros autorizados.
- 5.6. Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.
- 5.7. Datos Públicos:** Datos calificados como públicos por la ley o aquellos que no sean semiprivados, privados o sensibles.
- 5.8. Datos Privados:** Información que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.
- 5.9. Datos Semiprivados:** Información que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento puede interesar a determinados sectores o terceros.
- 5.10. Datos Sensibles:** Aquellos Datos Personales que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido podría generar discriminación. Se consideran Datos Sensibles, entre otros:
 - i. Datos biométricos.
 - ii. Datos relacionados con salud.
 - iii. Datos relacionados con orientación sexual.
 - iv. Datos relacionados con convicciones religiosas.
 - v. Datos relacionados con origen racial o étnico.

Medios de contacto

(+57) 300 911 1322 | servicioalcliente@valcredit.co

Oficina principal

Cl. 64 No 14-15 piso 4 Bogotá D.C, Colombia

- vi. Datos relacionados con afiliación sindical.
- vii. Cualquier otro definido por la legislación aplicable.

5.11. Datos Biométricos: Información obtenida a partir de características físicas, fisiológicas, conductuales o biológicas de una persona natural que permitan o faciliten su identificación o autenticación. Incluyen, entre otros:

- i. Huella dactilar.
- ii. Reconocimiento facial.
- iii. Geometría facial.
- iv. Reconocimiento de voz.
- v. Patrones biométricos.
- vi. Validaciones de vida (*liveness*).
- vii. Cualquier otro mecanismo biométrico utilizado por ValCredit.

5.12. Datos Financieros: Información relacionada con productos financieros, obligaciones, capacidad de pago, ingresos, egresos, patrimonio, historial crediticio o comportamiento financiero de una persona.

5.13. Datos Crediticios: Información relacionada con el nacimiento, ejecución, modificación, cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.

5.14. Datos de Navegación: Información generada por la interacción del Titular con plataformas tecnológicas, incluyendo:

- i. Dirección IP.
- ii. Historial de navegación.
- iii. Cookies.
- iv. Registros de sesión.
- v. Páginas visitadas.
- vi. Eventos de interacción.
- vii. Identificadores tecnológicos.

5.15. Datos de Geolocalización: Información que permite identificar la ubicación geográfica aproximada o precisa de un dispositivo o de un Titular.

5.16. Datos Académicos: Información relacionada con programas de formación, instituciones educativas, historial académico, matrícula, desempeño educativo o cualquier información asociada a procesos académicos.

5.17. Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de Datos Personales por cuenta de ValCredit.

5.18. Evidencia Electrónica: Conjunto de registros, trazas, logs, archivos, metadatos, documentos electrónicos y demás elementos digitales que permiten demostrar la ocurrencia de una operación, transacción, aceptación, autenticación o manifestación de voluntad.

5.19. Firma Electrónica: Método tecnológico utilizado para identificar a una persona y expresar su voluntad respecto de un documento, transacción o actuación electrónica.

5.20. Geolocalización: Proceso mediante el cual se determina o estima la ubicación geográfica de un dispositivo, conexión o usuario.

5.21. Inteligencia Artificial: Sistema tecnológico capaz de realizar tareas que normalmente requieren inteligencia humana mediante modelos estadísticos, algoritmos, aprendizaje automático, procesamiento de lenguaje natural u otras técnicas computacionales.

5.22. Mensaje de Datos: Información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, de conformidad con la Ley 527 de 1999.

- 5.23. *Open Finance*: Modelo de intercambio seguro y controlado de información financiera, transaccional o relacionada con productos y servicios financieros mediante mecanismos de consentimiento informado del Titular.
- 5.24. *OTP (One Time Password)*: Código de autenticación de un solo uso generado para validar la identidad de un usuario o autorizar una operación específica.
- 5.25. *Perfilamiento*: Tratamiento automatizado de Datos Personales destinado a evaluar, analizar o predecir aspectos relacionados con comportamiento, preferencias, intereses, riesgo, capacidad financiera u otras características de una persona.
- 5.26. *Política*: La presente Política de Tratamiento de Datos Personales de ValCredit.
- 5.27. *Portal Transaccional*: Cualquier plataforma tecnológica habilitada por ValCredit que permita realizar consultas, solicitudes, transacciones, pagos, autenticaciones o gestiones relacionadas con sus productos y servicios.
- 5.28. *Privacidad desde el Diseño*: Principio según el cual la protección de Datos Personales debe incorporarse desde las etapas iniciales de diseño, desarrollo e implementación de productos, servicios, procesos y tecnologías.
- 5.29. *Privacidad por Defecto*: Principio según el cual los sistemas y procesos deberán configurarse inicialmente para ofrecer el mayor nivel razonable de protección de Datos Personales sin necesidad de intervención del Titular.
- 5.30. *Responsable del Tratamiento*: ValCredit S.A.S., quien decide sobre la finalidad y los medios del tratamiento de los Datos Personales.
- 5.31. *Responsabilidad Demostrada (Accountability)*: Principio según el cual ValCredit debe ser capaz de demostrar permanentemente el cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias relacionadas con la protección de Datos Personales.
- 5.32. *Titular*: Persona natural cuyos Datos Personales son objeto de tratamiento.
- 5.33. *Transferencia de Datos*: Envío de Datos Personales a un Responsable del Tratamiento ubicado dentro o fuera del territorio colombiano.
- 5.34. *Transmisión de Datos*: Tratamiento de Datos Personales realizado por un Encargado del Tratamiento por cuenta del Responsable.
- 5.35. *Tratamiento*: Cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización, transmisión, transferencia, conservación, bloqueo o supresión.
- 5.36. *Usuario*: Persona natural que utiliza, solicita, consulta o interactúa con cualquiera de los productos, servicios o plataformas administradas por ValCredit.

6. PRINCIPIOS RECTORES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ValCredit desarrollará todas las actividades de tratamiento de Datos Personales bajo los principios establecidos en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, la Ley 1266 de 2008, el Decreto 1074 de 2015, las instrucciones emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio y las demás normas aplicables.

Estos principios constituyen criterios obligatorios de interpretación y aplicación para todos los colaboradores, proveedores, aliados estratégicos, Encargados del Tratamiento y terceros que intervengan en actividades relacionadas con el tratamiento de Datos Personales por cuenta de ValCredit.

6.1. Principio de Legalidad

El tratamiento de Datos Personales es una actividad reglada que deberá sujetarse a las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y administrativas vigentes. ValCredit únicamente realizará tratamientos que cuenten con fundamento jurídico válido y que respeten los derechos de los Titulares.

6.2. Principio de Finalidad

Todo tratamiento deberá obedecer a una finalidad legítima, específica, explícita e informada al Titular. ValCredit no realizará tratamientos incompatibles con las finalidades informadas ni utilizará los Datos Personales para propósitos distintos a aquellos autorizados por el Titular o permitidos por la ley.

6.3. Principio de Libertad

El tratamiento de Datos Personales sólo podrá ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular, salvo las excepciones previstas por la legislación vigente. Ningún dato personal será obtenido o divulgado sin autorización válida o sin fundamento legal que lo permita.

6.4. Principio de Transparencia

ValCredit garantizará a los Titulares el acceso a información clara, suficiente, comprensible y oportuna respecto del tratamiento de sus Datos Personales. Los Titulares podrán conocer en cualquier momento la existencia de información relacionada con ellos y las condiciones bajo las cuales ésta está siendo tratada.

6.5. Principio de Acceso y Circulación Restringida

Los Datos Personales sólo podrán ser tratados por personas autorizadas y dentro de los límites establecidos por la ley, las autorizaciones otorgadas por los Titulares y las finalidades definidas por ValCredit. La circulación de la información estará restringida a quienes tengan una necesidad legítima y autorizada de conocerla.

6.6. Principio de Seguridad

ValCredit implementará medidas técnicas, administrativas, organizacionales, físicas y jurídicas razonables para proteger los Datos Personales contra el acceso no autorizado, pérdida, alteración, divulgación, destrucción, uso indebido, fraude, ciberataques o cualquier otro riesgo que pueda comprometer la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información.

6.7. Principio de Confidencialidad

Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos 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 Ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

6.8. Principio de Veracidad o Calidad

La información tratada por ValCredit deberá ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. ValCredit adoptará medidas razonables para mantener la calidad de los Datos Personales y corregir oportunamente la información inexacta o incompleta.

6.9. Principio de Necesidad

ValCredit únicamente tratará aquellos Datos Personales que resulten necesarios para el cumplimiento de las finalidades legítimamente definidas. No se recolectará información que no tenga una relación razonable, proporcional y justificada con los productos, servicios o actividades desarrolladas por la compañía.

6.10. Principio de Proporcionalidad

El tratamiento de Datos Personales deberá guardar una relación razonable entre la finalidad perseguida, la naturaleza de los datos recolectados y el impacto potencial sobre los derechos del Titular. Las medidas adoptadas por ValCredit deberán ser adecuadas, necesarias y proporcionales al riesgo asociado al tratamiento.

6.11. Principio de Privacidad desde el Diseño

ValCredit incorporará consideraciones de privacidad y protección de Datos Personales desde las etapas iniciales de diseño, desarrollo, implementación y operación de productos, servicios, procesos, sistemas de información y plataformas tecnológicas. La protección de datos será considerada como un elemento transversal dentro del ciclo de vida de las soluciones implementadas por la compañía.

6.12. Principio de Trazabilidad

ValCredit procurará mantener registros razonables que permitan identificar, documentar y auditar las actividades de tratamiento realizadas sobre los Datos Personales. Lo anterior incluye, cuando resulte procedente:

- i. Registros de acceso.
- ii. Evidencias electrónicas.
- iii. Logs de auditoría.
- iv. Historial de autorizaciones.
- v. Registros de autenticación.
- vi. Registros de aceptación de términos y condiciones.

6.13. Principio de Responsabilidad Tecnológica

ValCredit promoverá el uso responsable, seguro y ético de tecnologías digitales, herramientas de automatización, sistemas de analítica avanzada e inteligencia artificial utilizados en sus operaciones.

La implementación de dichas tecnologías deberá respetar los derechos de los Titulares, garantizar niveles adecuados de transparencia y evitar tratamientos discriminatorios, arbitrarios o contrarios a la legislación vigente.

6.14. Principio de Protección Integral del Titular

Toda actividad de tratamiento realizada por ValCredit deberá orientarse a proteger los derechos fundamentales de los Titulares, procurando un equilibrio razonable entre las necesidades legítimas del negocio, la innovación tecnológica, la gestión de riesgos y la protección efectiva de la privacidad y la información personal.

7. CATEGORÍAS DE DATOS TRATADOS

En desarrollo de sus actividades empresariales, ValCredit o sus aliados podrán recolectar, almacenar, consultar, usar, transmitir, transferir, analizar, conservar y, en general, tratar diferentes categorías de Datos Personales, siempre bajo criterios de legalidad, necesidad, proporcionalidad, finalidad y minimización de datos.

La recolección y tratamiento de cada categoría de información estará limitada a aquello que resulte razonablemente necesario para el cumplimiento de las finalidades descritas en la presente Política, en los Términos y Condiciones de los productos y servicios ofrecidos por ValCredit, en las autorizaciones otorgadas por los Titulares y en la legislación aplicable.

Las categorías de datos que podrán ser tratadas por ValCredit o sus aliados incluyen, entre otras, las siguientes:

7.1. Datos de Identificación: Corresponden a los datos que permiten individualizar o identificar a una persona natural.

Esta categoría podrá incluir, entre otros:

- i. Nombres y apellidos.
- ii. Tipo de documento de identificación.
- iii. Número de identificación.
- iv. Fecha de expedición del documento.
- v. Fecha y lugar de nacimiento.
- vi. Nacionalidad.
- vii. Género.
- viii. Estado civil.
- ix. Firma manuscrita.
- x. Firma electrónica.
- xi. Fotografía.
- xii. Imagen del documento de identidad.
- xiii. Información contenida en documentos oficiales.

7.2. Datos de Contacto: Corresponden a los datos utilizados para establecer comunicación con el Titular.

Podrán incluir:

- i. Dirección de residencia.
- ii. Dirección laboral.
- iii. Ciudad y país de residencia.
- iv. Número de teléfono fijo.
- v. Número de teléfono móvil.
- vi. Correo electrónico personal.
- vii. Correo electrónico corporativo.
- viii. Información de contacto de representantes autorizados cuando corresponda.

7.3. Datos Académicos: Tratándose de productos, servicios o alianzas relacionadas con instituciones educativas, ValCredit o sus aliados podrán tratar información académica necesaria para la originación, administración o seguimiento de los servicios ofrecidos.

Podrá incluir:

- i. Institución educativa.
- ii. Programa académico.
- iii. Nivel de formación.
- iv. Jornada.
- v. Estado de matrícula.
- vi. Historial académico.
- vii. Información de admisión.
- viii. Certificaciones académicas.
- ix. Información relacionada con apoyos financieros o beneficios educativos.

7.4. Datos Laborales y Ocupacionales: Corresponden a la información relacionada con la actividad económica, profesional u ocupacional del Titular.

Podrán incluir:

- i.** Profesión u ocupación.
- ii.** Cargo.
- iii.** Empresa empleadora.
- iv.** Antigüedad laboral.
- v.** Tipo de contrato.
- vi.** Actividad económica.
- vii.** Ingresos laborales.
- viii.** Certificaciones laborales.
- ix.** Información proveniente de operadores autorizados cuando legalmente proceda.

7.5. Datos Financieros: Corresponden a la información relacionada con la situación financiera y patrimonial del Titular.

Podrán incluir:

- i.** Ingresos.
- ii.** Egresos.
- iii.** Activos.
- iv.** Pasivos.
- v.** Patrimonio.
- vi.** Información bancaria.
- vii.** Productos financieros.
- viii.** Capacidad de pago.
- ix.** Flujo de ingresos.
- x.** Información transaccional.
- xi.** Información tributaria cuando resulte necesaria.

7.6. Datos Crediticios, Comerciales y de Servicios: ValCredit o sus aliados podrán tratar información relacionada con el comportamiento financiero, comercial, crediticio y de servicios del Titular de conformidad con la Ley 1266 de 2008 y demás normas aplicables.

Podrá incluir:

- i.** Historial crediticio.
- ii.** Obligaciones vigentes.
- iii.** Cumplimiento o incumplimiento de obligaciones.
- iv.** Reportes ante operadores de información.
- v.** Calificaciones de riesgo.
- vi.** Información comercial.
- vii.** Información de cartera.
- viii.** Información relacionada con productos financieros o cuasifinancieros.

7.7. Datos Transaccionales: Corresponden a la información generada como consecuencia de la utilización de productos, servicios o plataformas administradas por ValCredit.

Podrán incluir:

Medios de contacto

(+57) 300 911 1322 | servicioalcliente@valcredit.co

Oficina principal

Cl. 64 No 14-15 piso 4 Bogotá D.C, Colombia

- i. Solicitudes realizadas.
- ii. Operaciones efectuadas.
- iii. Historial de transacciones.
- iv. Pagos.
- v. Recaudos.
- vi. Acuerdos de pago.
- vii. Desembolsos.
- viii. Registros de actividad.
- ix. Interacciones con plataformas digitales.

7.8. Datos Biométricos: ValCredit o sus aliados podrán tratar Datos Biométricos cuando resulte necesario para procesos de identificación, autenticación, prevención de fraude, validación de identidad, firma electrónica o cumplimiento regulatorio.

Podrán incluir:

- i. Huellas dactilares.
- ii. Patrones biométricos.
- iii. Reconocimiento facial.
- iv. Geometría facial.
- v. Evidencias de vida (liveness).
- vi. Reconocimiento de voz.
- vii. Registros biométricos utilizados por proveedores especializados.

El tratamiento de Datos Biométricos estará sujeto a las condiciones especiales previstas en la presente Política y a las disposiciones legales aplicables para Datos Sensibles.

7.9. Datos Sensibles: ValCredit o sus aliados podrán tratar Datos Sensibles únicamente cuando exista autorización expresa del Titular o cuando el tratamiento se encuentre permitido por la legislación vigente.

El tratamiento de Datos Sensibles será excepcional, restringido y sujeto a medidas reforzadas de protección.

7.10. Datos de Navegación y Comportamiento Digital: Corresponden a los datos generados por la interacción del Titular con los canales digitales administrados por ValCredit.

Podrán incluir:

- i. Dirección IP.
- ii. Fecha y hora de acceso.
- iii. Historial de navegación.
- iv. Cookies.
- v. Identificadores de sesión.
- vi. Eventos de interacción.
- vii. Información sobre páginas visitadas.
- viii. Registros de actividad dentro de plataformas digitales.

- 7.11.** Datos de Dispositivos y Entornos Tecnológicos: ValCredit podrá recolectar información relacionada con los dispositivos utilizados para acceder a sus servicios.
- 7.12.** Datos de Geolocalización: Cuando resulte necesario para fines de seguridad, prevención de fraude, autenticación, cumplimiento regulatorio o prestación de servicios específicos, ValCredit podrá tratar información relacionada con la ubicación geográfica del Titular o del dispositivo utilizado. La recolección de esta información se limitará a lo estrictamente necesario para la finalidad correspondiente.
- 7.13.** Evidencia Electrónica y Registros de Trazabilidad: ValCredit o sus aliados podrán tratar información asociada a evidencias electrónicas generadas durante la utilización de sus productos, servicios o plataformas.

Podrán incluir:

- i. Registros de autenticación.
 - ii. Registros de aceptación.
 - iii. OTP utilizados.
 - iv. Sellos de tiempo (*timestamp*).
 - v. Direcciones IP.
 - vi. Logs de auditoría.
 - vii. Evidencias de firma electrónica.
 - viii. Evidencias biométricas.
 - ix. Registros de consentimiento.
 - x. Identificadores únicos de transacción.
- 7.14.** Información Obtenida de Fuentes Públicas o Legalmente Autorizadas: ValCredit o sus aliados podrán tratar información proveniente de fuentes públicas, registros oficiales, bases de datos legalmente constituidas o fuentes cuya consulta se encuentre autorizada por la legislación aplicable.
- 7.15.** Restricción de Categorías No Necesarias: En aplicación de los principios de necesidad y minimización de datos, ValCredit no recolectará ni tratará información que resulte excesiva, desproporcionada o ajena a las finalidades legítimas descritas en la presente Política. Particularmente, ValCredit o sus aliados no accederán ni utilizará listas de contactos, galerías fotográficas, archivos personales almacenados en dispositivos móviles u otra información privada del Titular para actividades de cobranza, mercadeo o perfilamiento, salvo que exista una finalidad legítima, una autorización específica del Titular y una habilitación legal que lo permita.

8. FUENTES DE INFORMACIÓN

ValCredit podrá recolectar, consultar, recibir, obtener, validar, actualizar y tratar Datos Personales provenientes de diversas fuentes legítimas y legalmente autorizadas, siempre que exista una base jurídica válida para ello, una finalidad legítima y el tratamiento se ajuste a las disposiciones contenidas en la presente Política y en la legislación aplicable.

La información tratada por ValCredit podrá provenir de una o varias de las siguientes fuentes:

8.1. Información suministrada directamente por el Titular

ValCredit podrá recolectar Datos Personales proporcionados directamente por el Titular mediante cualquier canal físico, digital o tecnológico habilitado para tal fin.

Esta información podrá ser suministrada a través de:

- Formularios físicos.
- Formularios electrónicos.
- Solicitudes de vinculación.
- Contratos.
- Aplicaciones móviles.
- Portales transaccionales.
- Sitios web.
- Canales de atención presencial.
- Llamadas telefónicas.
- Videollamadas.
- Correo electrónico.
- Herramientas de mensajería.
- Sistemas biométricos.
- Plataformas de firma electrónica.
- Cualquier otro canal autorizado por ValCredit.

El Titular será responsable de suministrar información veraz, completa, actualizada y verificable.

8.2. Información generada por la utilización de productos y servicios

ValCredit podrá recolectar y tratar información generada como consecuencia de la utilización de sus productos, servicios, plataformas tecnológicas y canales de atención.

Esta información podrá incluir:

- Historial de operaciones.
- Solicitudes realizadas.
- Información transaccional.
- Comportamiento de pago.
- Interacciones con plataformas.
- Registros de autenticación.
- Registros de navegación.
- Evidencias electrónicas.
- Registros de atención.
- Información derivada de la relación contractual o comercial.

8.3. Operadores de información financiera, crediticia, comercial y de servicios

De conformidad con la Ley 1266 de 2008 y demás normas aplicables, ValCredit podrá consultar y recibir información proveniente de operadores de información legalmente autorizados.

Dicha información podrá incluir:

- Historial crediticio.
- Información financiera.
- Información comercial.
- Información de servicios.
- Reportes positivos.
- Reportes negativos.
- Información de cumplimiento o incumplimiento de obligaciones.
- Calificaciones de riesgo.
- Información de cartera.

8.4. Centrales de riesgo y operadores de información

ValCredit podrá consultar información proveniente de entidades especializadas en la administración de bases de datos de información financiera, crediticia, comercial o de servicios, incluyendo aquellas que operen legalmente en Colombia o en otras jurisdicciones donde la compañía desarrolle actividades.

Estas consultas se realizarán de conformidad con las autorizaciones otorgadas por el Titular o con las habilitaciones legales correspondientes.

8.5. Instituciones educativas

Cuando la naturaleza del producto o servicio lo requiera, ValCredit podrá recibir información proveniente de instituciones educativas, entidades de formación, centros de capacitación, universidades, colegios o cualquier organización académica vinculada a los servicios administrados por la compañía.

Medios de contacto

(+57) 300 911 1322 | servicioalcliente@valcredit.co

Oficina principal

Cl. 64 No 14-15 piso 4 Bogotá D.C., Colombia

Esta información podrá incluir:

- Estado de matrícula.
- Información académica.
- Información de admisión.
- Información financiera asociada a programas educativos.
- Información relacionada con permanencia o continuidad académica.

8.6. Empleadores y fuentes laborales

ValCredit podrá recibir o verificar información proveniente de empleadores, contratantes, entidades públicas o privadas y demás fuentes laborales legalmente autorizadas.

La información obtenida podrá utilizarse para procesos de validación, análisis de riesgo, actualización de datos o cumplimiento regulatorio.

8.7. Operadores de información del Sistema de Seguridad Social

ValCredit podrá consultar información proveniente de operadores de información del Sistema de Seguridad Social Integral, incluyendo operadores de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA), cuando exista autorización del Titular o habilitación legal que lo permita.

Esta información podrá utilizarse para:

- Validación de ingresos.
- Verificación laboral.
- Análisis de riesgo.
- Prevención de fraude.
- Actualización de información.
- Cumplimiento regulatorio.

8.8. Fuentes públicas y registros oficiales

ValCredit podrá consultar información proveniente de fuentes públicas o registros cuyo acceso se encuentre permitido por la legislación vigente.

Entre otros, podrán consultarse:

- Registros públicos.
- Cámaras de comercio.
- Boletines oficiales.
- Listas restrictivas.
- Registros judiciales de acceso público.
- Registros administrativos.
- Bases de datos públicas legalmente accesibles.

8.9. Proveedores tecnológicos y operadores especializados

ValCredit podrá obtener información generada a través de proveedores tecnológicos y operadores especializados que participen en procesos relacionados con:

- Validación de identidad.
- Biometría.
- Firma electrónica.
- Prevención de fraude.
- Seguridad de la información.
- Analítica de datos.
- Infraestructura tecnológica.
- Computación en la nube.
- Open Finance.
- Servicios transaccionales.

Medios de contacto

(+57) 300 911 1322 | servicioalcliente@valcredit.co

Oficina principal

Cl. 64 No 14-15 piso 4 Bogotá D.C, Colombia

La información obtenida a través de estos proveedores estará sujeta a los mismos estándares de protección establecidos en la presente Política.

8.10. Aliados estratégicos y comerciales

ValCredit podrá recibir información proveniente de aliados estratégicos, instituciones educativas, entidades financieras, empresas de tecnología, comercios, proveedores de servicios y demás organizaciones con las cuales mantenga relaciones legítimas de colaboración o prestación de servicios.

El intercambio de información deberá encontrarse soportado en una base jurídica válida y respetar los derechos de los Titulares.

8.11. Información obtenida mediante mecanismos de autenticación y seguridad

ValCredit podrá recolectar información generada durante procesos de autenticación, validación de identidad, prevención de fraude y seguridad de la información.

Esta información podrá incluir:

- Registros biométricos.
- OTP.
- Direcciones IP.
- Identificadores de dispositivos.
- Evidencias electrónicas.
- Registros de acceso.
- Logs de auditoría.
- Sellos de tiempo.
- Evidencias de firma electrónica.

8.12. Información obtenida mediante esquemas de Finanzas Abiertas (Open Finance)

Cuando resulte aplicable y exista autorización expresa del Titular, ValCredit podrá acceder a información proveniente de ecosistemas de Finanzas Abiertas (Open Finance), APIs, integraciones tecnológicas o mecanismos de portabilidad de datos financieros.

En estos casos, la información será utilizada exclusivamente para las finalidades autorizadas por el Titular y de conformidad con la regulación aplicable.

8.13. Validación de licitud y calidad de las fuentes

ValCredit procurará que la información obtenida provenga de fuentes legítimas, confiables y legalmente autorizadas.

Cuando identifique inconsistencias, errores o indicios de información inexacta, incompleta o desactualizada, podrá adelantar procesos de validación, actualización o verificación orientados a garantizar la calidad de los datos tratados.

8.14. Restricción de fuentes no autorizadas

ValCredit no obtendrá información mediante mecanismos fraudulentos, engañosos, invasivos o contrarios a la legislación aplicable.

En particular, la compañía no accederá ni utilizará listas de contactos, galerías fotográficas, archivos personales, conversaciones privadas o información contenida en dispositivos de los Titulares para fines de cobranza,

perfilamiento o mercadeo, salvo que exista una autorización específica, una finalidad legítima y una habilitación legal que lo permita.

9. FINALIDADES NECESARIAS DEL TRATAMIENTO

ValCredit podrá recolectar, almacenar, consultar, usar, analizar, transmitir, transferir, actualizar, conservar y, en general, tratar los Datos Personales de los Titulares para las siguientes finalidades necesarias, las cuales resultan indispensables para la prestación de los productos y servicios ofrecidos por la compañía, el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias, la gestión de riesgos y el desarrollo de su objeto social.

Las finalidades descritas en el presente capítulo constituyen finalidades esenciales para la operación de ValCredit y para la ejecución de las relaciones contractuales, precontractuales, comerciales, académicas, tecnológicas y administrativas que se establezcan con los Titulares.

9.1. Gestión de vinculación y originación de productos y servicios

ValCredit podrá tratar Datos Personales para:

- i.** Recibir y gestionar solicitudes de vinculación.
- ii.** Evaluar solicitudes de productos y servicios.
- iii.** Analizar perfiles de riesgo.
- iv.** Verificar requisitos de elegibilidad.
- v.** Realizar procesos de conocimiento del cliente.
- vi.** Gestionar procesos de preaprobación, aprobación o rechazo.
- vii.** Administrar procesos de originación digital.
- viii.** Gestionar solicitudes de avales, garantías o mecanismos de respaldo.
- ix.** Gestionar solicitudes relacionadas con productos educativos, comerciales o tecnológicos.
- x.** Formalizar relaciones contractuales o comerciales.

9.2. Validación de identidad y autenticación

ValCredit podrá tratar Datos Personales para:

- i.** Verificar la identidad de los Titulares.
- ii.** Validar la autenticidad de documentos.
- iii.** Detectar intentos de suplantación.
- iv.** Implementar mecanismos de autenticación.
- v.** Gestionar procesos de firma electrónica.
- vi.** Realizar validaciones biométricas.
- vii.** Verificar información suministrada por los usuarios.
- viii.** Cumplir obligaciones relacionadas con prevención de fraude.

Para estos fines podrán utilizarse mecanismos biométricos, herramientas de autenticación multifactor, OTP, validación documental, reconocimiento facial, pruebas de vida (liveness) y demás tecnologías legalmente permitidas.

9.3. Administración de productos y servicios

ValCredit podrá tratar Datos Personales para:

- i.** Administrar productos vigentes.

Medios de contacto

(+57) 300 911 1322 | servicioalcliente@valcredit.co

Oficina principal

Cl. 64 No 14-15 piso 4 Bogotá D.C, Colombia

- ii. Gestionar contratos y relaciones comerciales.
- iii. Realizar actualizaciones de información.
- iv. Administrar plataformas tecnológicas.
- v. Gestionar operaciones asociadas a los servicios contratados.
- vi. Realizar seguimiento a obligaciones vigentes.
- vii. Gestionar procesos de recaudo y pagos.
- viii. Atender solicitudes de los usuarios.
- ix. Mantener actualizados los registros asociados a cada Titular.

9.4. Evaluación y gestión de riesgo

ValCredit podrá tratar Datos Personales para:

- i. Evaluar riesgos financieros.
- ii. Evaluar riesgos crediticios.
- iii. Evaluar riesgos operativos.
- iv. Evaluar riesgos de fraude.
- v. Evaluar riesgos reputacionales.
- vi. Desarrollar modelos de análisis de riesgo.
- vii. Aplicar modelos estadísticos y analíticos.
- viii. Gestionar mecanismos de mitigación de riesgo.
- ix. Monitorear comportamientos transaccionales.

La gestión de riesgos constituye una actividad esencial para la operación de ValCredit y para la sostenibilidad de los productos y servicios ofrecidos.

9.5. Consulta y reporte ante operadores de información

ValCredit podrá tratar Datos Personales para:

- i. Consultar información financiera, crediticia, comercial y de servicios.
- ii. Validar comportamiento financiero.
- iii. Reportar información relacionada con obligaciones.
- iv. Actualizar información ante operadores de información.
- v. Gestionar procesos de cobranza.
- vi. Cumplir obligaciones derivadas de la Ley 1266 de 2008 y demás normas aplicables.

Estas actividades podrán realizarse directamente o a través de operadores de información legalmente autorizados.

9.6. Administración de cartera, recaudo y cobranza

ValCredit podrá tratar Datos Personales para:

- i. Administrar obligaciones vigentes.
- ii. Gestionar pagos y recaudos.
- iii. Emitir estados de cuenta.
- iv. Gestionar acuerdos de pago.
- v. Realizar actividades de cobranza preventiva.
- vi. Realizar actividades de cobranza administrativa.
- vii. Realizar actividades de cobranza prejudicial.

Medios de contacto

(+57) 300 911 1322 | servicioalcliente@valcredit.co

Oficina principal

Cl. 64 No 14-15 piso 4 Bogotá D.C, Colombia

- viii. Realizar actividades de cobranza judicial.
- ix. Gestionar recuperación de cartera.
- x. Administrar procesos de cesión de cartera o derechos económicos.

Estas actividades se desarrollarán observando las disposiciones de la Ley 2300 de 2023 y las demás normas aplicables.

9.7. Prevención de fraude y seguridad

ValCredit podrá tratar Datos Personales para:

- i. Detectar actividades fraudulentas.
- ii. Identificar comportamientos inusuales.
- iii. Prevenir suplantaciones de identidad.
- iv. Validar autenticidad documental.
- v. Proteger activos tecnológicos.
- vi. Gestionar incidentes de seguridad.
- vii. Fortalecer mecanismos de ciberseguridad.
- viii. Prevenir accesos no autorizados.
- ix. Investigar actividades sospechosas.

9.8. Cumplimiento normativo y regulatorio

ValCredit podrá tratar Datos Personales para:

- i. Cumplir obligaciones legales.
- ii. Atender requerimientos de autoridades competentes.
- iii. Gestionar auditorías.
- iv. Cumplir obligaciones tributarias.
- v. Cumplir obligaciones contables.
- vi. Gestionar procesos regulatorios.
- vii. Atender requerimientos judiciales o administrativos.
- viii. Cumplir obligaciones derivadas de la protección de datos personales.
- ix. Cumplir obligaciones derivadas del habeas data financiero.
- x. Cumplir obligaciones relacionadas con prevención de fraude y delitos financieros.

9.9. Prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo

ValCredit podrá tratar Datos Personales para:

- i. Implementar mecanismos de conocimiento del cliente.
- ii. Validar información de los usuarios.
- iii. Consultar listas restrictivas.
- iv. Detectar operaciones inusuales.
- v. Gestionar riesgos asociados a lavado de activos.
- vi. Gestionar riesgos asociados a financiación del terrorismo.
- vii. Cumplir obligaciones relacionadas con programas de cumplimiento corporativo.

9.10. Atención de solicitudes y servicio al cliente

ValCredit podrá tratar Datos Personales para:

Medios de contacto

(+57) 300 911 1322 | servicioalcliente@valcredit.co

Oficina principal

Cl. 64 No 14-15 piso 4 Bogotá D.C, Colombia

- i. Atender consultas.
- ii. Gestionar peticiones.
- iii. Gestionar quejas.
- iv. Gestionar reclamos.
- v. Gestionar solicitudes de actualización.
- vi. Gestionar solicitudes relacionadas con protección de datos.
- vii. Brindar soporte técnico.
- viii. Mejorar la experiencia de atención.

9.11. Gestión de plataformas tecnológicas

ValCredit podrá tratar Datos Personales para:

- i. Operar portales transaccionales.
- ii. Administrar aplicaciones móviles.
- iii. Gestionar accesos y permisos.
- iv. Mantener la disponibilidad de los servicios.
- v. Monitorear el desempeño de las plataformas.
- vi. Gestionar trazabilidad de operaciones.
- vii. Realizar respaldos de información.
- viii. Garantizar la continuidad tecnológica.

9.12. Gestión de evidencia electrónica

ValCredit podrá tratar Datos Personales para:

- i. Registrar manifestaciones de voluntad.
- ii. Conservar evidencias de aceptación.
- iii. Gestionar firmas electrónicas.
- iv. Conservar registros de autenticación.
- v. Mantener logs de auditoría.
- vi. Gestionar registros de acceso.
- vii. Conservar evidencias necesarias para fines contractuales, regulatorios, probatorios o judiciales.

9.13. Analítica operativa y mejora de procesos

ValCredit podrá tratar Datos Personales para:

- i. Analizar el funcionamiento de productos y servicios.
- ii. Medir indicadores operativos.
- iii. Detectar oportunidades de mejora.
- iv. Gestionar calidad de procesos.
- v. Optimizar la experiencia del usuario.
- vi. Fortalecer mecanismos de gestión de riesgos.
- vii. Desarrollar modelos analíticos necesarios para la operación.

Estas actividades se realizarán respetando los principios de necesidad, proporcionalidad y minimización de datos.

9.14. Gestión de relaciones con aliados estratégicos

ValCredit podrá tratar Datos Personales para:

- i. Administrar relaciones con instituciones educativas.
- ii. Gestionar relaciones con aliados comerciales.
- iii. Gestionar procesos operativos con terceros autorizados.
- iv. Administrar convenios institucionales.
- v. Ejecutar acuerdos de colaboración.
- vi. Coordinar actividades relacionadas con los servicios ofrecidos.

9.15. Otras finalidades necesarias

ValCredit podrá tratar Datos Personales para cualquier otra finalidad que resulte necesaria para:

- i. La prestación efectiva de sus productos y servicios.
- ii. El cumplimiento de obligaciones contractuales.
- iii. El cumplimiento de obligaciones legales o regulatorias.
- iv. La protección de los derechos de los Titulares.
- v. La protección de los intereses legítimos de ValCredit.
- vi. La adecuada gestión de riesgos, seguridad y continuidad de la operación.

En todos los casos, dichas finalidades deberán ser compatibles con los principios establecidos en la presente Política y con la normativa aplicable en materia de protección de Datos Personales.

10. FINALIDADES ACCESORIAS DEL TRATAMIENTO

Además de las finalidades necesarias descritas en el capítulo anterior, ValCredit podrá tratar Datos Personales para las finalidades accesorias previstas en el presente capítulo. Estas finalidades no son indispensables para la prestación de los productos y servicios ofrecidos por ValCredit ni para el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales esenciales.

En consecuencia, el Titular podrá aceptar, rechazar, limitar o revocar su autorización respecto de estas finalidades sin que ello afecte la prestación de los servicios principales contratados o solicitados.

10.1. Actividades de mercadeo y publicidad

ValCredit podrá tratar Datos Personales para:

- i. Informar sobre nuevos productos y servicios.
- ii. Comunicar campañas promocionales.
- iii. Divulgar beneficios comerciales.
- iv. Compartir contenido institucional.
- v. Enviar invitaciones a eventos.
- vi. Difundir material informativo o educativo.
- vii. Realizar campañas publicitarias.
- viii. Gestionar actividades de posicionamiento de marca.

Las comunicaciones podrán realizarse a través de los canales autorizados por el Titular y de conformidad con la legislación aplicable.

Medios de contacto

(+57) 300 911 1322 | servicioalcliente@valcredit.co

Oficina principal

Cl. 64 No 14-15 piso 4 Bogotá D.C, Colombia

10.2. Perfilamiento comercial

ValCredit podrá realizar actividades de segmentación y perfilamiento comercial orientadas a comprender mejor las necesidades, intereses y preferencias de los usuarios.

Estas actividades podrán utilizar información relacionada con:

- i. Comportamientos de uso.
- ii. Preferencias de productos.
- iii. Historial transaccional.
- iv. Interacciones con canales digitales.
- v. Información demográfica.
- vi. Información comercial autorizada.

El perfilamiento comercial no tendrá como finalidad la adopción de decisiones discriminatorias, arbitrarias o contrarias a los derechos de los Titulares.

10.3. Análítica comercial e inteligencia de negocios

ValCredit podrá utilizar Datos Personales para:

- i. Analizar tendencias de mercado.
- ii. Identificar oportunidades de crecimiento.
- iii. Diseñar nuevos productos y servicios.
- iv. Evaluar la aceptación de campañas comerciales.
- v. Medir indicadores de gestión comercial.
- vi. Mejorar estrategias de relacionamiento con usuarios.

Cuando resulte posible y razonable, ValCredit procurará utilizar información anonimizada, agregada o seudonimizada para el desarrollo de estas actividades.

10.4. Programas de fidelización y beneficios

ValCredit podrá tratar Datos Personales para:

- i. Diseñar programas de beneficios.
- ii. Implementar programas de fidelización.
- iii. Gestionar incentivos comerciales.
- iv. Otorgar reconocimientos o beneficios especiales.
- v. Administrar campañas de retención y relacionamiento.

10.5. Productos y servicios de aliados estratégicos

Con autorización del Titular, ValCredit podrá utilizar sus Datos Personales para informar sobre productos, servicios, beneficios o campañas desarrolladas por:

- i. Instituciones educativas.
- ii. Entidades financieras.
- iii. Compañías de seguros.
- iv. Empresas de tecnología.
- v. Comercios aliados.

Medios de contacto

(+57) 300 911 1322 | servicioalcliente@valcredit.co

Oficina principal

Cl. 64 No 14-15 piso 4 Bogotá D.C, Colombia

- vi. Proveedores estratégicos.
- vii. Empresas pertenecientes al ecosistema empresarial de ValCredit.
- viii. Terceros con los cuales existan acuerdos legítimos de colaboración.

La autorización para estas actividades será independiente de las autorizaciones requeridas para las finalidades necesarias.

10.6. Estudios de mercado y satisfacción

ValCredit podrá tratar Datos Personales para:

- i. Realizar encuestas.
- ii. Medir niveles de satisfacción.
- iii. Evaluar experiencia de usuario.
- iv. Desarrollar estudios de mercado.
- v. Obtener retroalimentación sobre productos y servicios.
- vi. Diseñar mejoras en la experiencia del cliente.

10.7. Comunicaciones institucionales

ValCredit podrá enviar información relacionada con:

- i. Actividades corporativas.
- ii. Publicaciones institucionales.
- iii. Eventos.
- iv. Boletines informativos.
- v. Contenido educativo.
- vi. Actividades de responsabilidad social.
- vii. Novedades organizacionales.

10.8. Derecho de oposición y revocatoria

El Titular podrá, en cualquier momento, solicitar la exclusión de las actividades descritas en el presente capítulo, así como revocar la autorización otorgada para una o varias de estas finalidades.

La revocatoria o limitación de estas autorizaciones no afectará:

- i. La prestación de los productos y servicios principales.
- ii. El cumplimiento de obligaciones legales.
- iii. El cumplimiento de obligaciones contractuales.
- iv. Las actividades necesarias descritas en el Capítulo 9 de la presente Política.

ValCredit implementará mecanismos razonables para que los Titulares puedan gestionar sus preferencias de privacidad y comunicaciones comerciales.

10.9. Separación de autorizaciones

ValCredit procurará que las autorizaciones relacionadas con las finalidades accesorias se encuentren claramente diferenciadas de aquellas necesarias para la prestación de los servicios.

En consecuencia, la aceptación de finalidades accesorias no constituirá requisito para acceder a los productos o servicios principales ofrecidos por la compañía, salvo que exista una relación directa y necesaria entre la finalidad correspondiente y el servicio solicitado por el Titular.

11. TRATAMIENTO DE DATOS BIOMÉTRICOS

11.1. Naturaleza de los Datos Biométricos

ValCredit reconoce que los Datos Biométricos constituyen una categoría especial de Datos Sensibles, por cuanto permiten identificar o autenticar a una persona natural a partir de características físicas, fisiológicas o conductuales únicas.

En consecuencia, su tratamiento estará sujeto a medidas reforzadas de protección y a las disposiciones especiales previstas en la legislación colombiana vigente.

11.2. Categorías de Datos Biométricos Tratados

Dependiendo de la naturaleza del producto, servicio o proceso, ValCredit podrá tratar las siguientes categorías de Datos Biométricos:

- Huellas dactilares.
- Patrones biométricos de autenticación.
- Reconocimiento facial.
- Geometría facial.
- Fotografías utilizadas para validación de identidad.
- Validaciones de vida (liveness).
- Reconocimiento de voz.
- Registros biométricos generados durante procesos de autenticación.
- Evidencias biométricas asociadas a firma electrónica.
- Cualquier otro mecanismo biométrico permitido por la legislación aplicable.

ValCredit procurará limitar el tratamiento de Datos Biométricos a aquellos estrictamente necesarios para la finalidad correspondiente.

11.3. Finalidades del Tratamiento de Datos Biométricos

ValCredit podrá tratar Datos Biométricos para las siguientes finalidades:

- a. Validación de identidad**
 - Verificar la identidad de los Titulares.
 - Confirmar autenticidad documental.
 - Validar coincidencia entre el Titular y los documentos aportados.
 - Detectar intentos de suplantación.
- b. Autenticación y acceso**
 - Habilitar mecanismos seguros de autenticación.
 - Gestionar accesos a plataformas tecnológicas.
 - Validar transacciones electrónicas.
 - Autorizar operaciones sensibles.
- c. Prevención de fraude**
 - Detectar actividades fraudulentas.

- Identificar intentos de manipulación documental.
- Mitigar riesgos de identidad falsa.
- Fortalecer mecanismos de seguridad.
- d. Firma electrónica**
 - Formalizar manifestaciones de voluntad.
 - Gestionar aceptación de documentos electrónicos.
 - Conservar evidencia de aceptación.
 - Acreditar operaciones digitales.
- e. Cumplimiento normativo**
 - Atender obligaciones regulatorias.
 - Cumplir requerimientos de autoridades competentes.
 - Gestionar controles de riesgo.
 - Fortalecer programas de cumplimiento.

11.4. Autorización para el Tratamiento de Datos Biométricos

El tratamiento de Datos Biométricos requerirá autorización previa, expresa, informada e inequívoca del Titular, salvo los casos expresamente autorizados por la ley.

La autorización deberá permitir al Titular conocer:

- La naturaleza sensible de la información.
- Las finalidades específicas del tratamiento.
- El carácter facultativo del suministro de los datos.
- Los derechos que le asisten como Titular.
- Los mecanismos disponibles para ejercer dichos derechos.

ValCredit procurará que la autorización relacionada con Datos Biométricos sea diferenciada y claramente identificable respecto de otras autorizaciones.

11.5. Carácter facultativo del suministro

El suministro de Datos Biométricos es facultativo para el Titular.

No obstante, cuando la validación biométrica resulte necesaria para:

- i.** La validación de identidad.
- ii.** La prevención de fraude.
- iii.** La seguridad de una operación.
- iv.** El cumplimiento de obligaciones regulatorias.

ValCredit podrá abstenerse de prestar determinados servicios o ejecutar determinadas operaciones cuando no existan mecanismos alternativos razonables que permitan alcanzar dichas finalidades.

11.6. Medidas reforzadas de seguridad

ValCredit implementará medidas técnicas, administrativas, jurídicas y organizacionales reforzadas para proteger los Datos Biométricos tratados por la compañía.

Estas medidas podrán incluir:

- i.** Cifrado de información.

Medios de contacto

(+57) 300 911 1322 | servicioalcliente@valcredit.co

Oficina principal

Cl. 64 No 14-15 piso 4 Bogotá D.C, Colombia

- ii. Seudonimización.
- iii. Restricción de accesos.
- iv. Segregación de ambientes.
- v. Monitoreo de accesos.
- vi. Auditorías periódicas.
- vii. Gestión de incidentes.
- viii. Controles de autenticación reforzada.
- ix. Evaluaciones de riesgo.

11.7. Proveedores especializados

ValCredit podrá apoyarse en proveedores especializados para la ejecución de procesos biométricos.

Dichos proveedores actuarán como Encargados del Tratamiento y deberán cumplir estándares adecuados de:

- Protección de datos personales.
- Seguridad de la información.
- Confidencialidad.
- Gestión de riesgos.
- Cumplimiento regulatorio.

ValCredit procurará contratar proveedores que acrediten niveles adecuados de seguridad y protección de la información.

11.8. Conservación de Datos Biométricos

Los Datos Biométricos serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades que motivaron su recolección o durante los plazos exigidos por obligaciones legales, regulatorias, contractuales o probatorias.

Una vez desaparecida la necesidad legítima del tratamiento, ValCredit adoptará medidas razonables para su eliminación, anonimización o bloqueo, según corresponda.

11.9. Restricciones de uso

ValCredit no utilizará Datos Biométricos para finalidades incompatibles con aquellas informadas al Titular. Asimismo, no comercializará, venderá ni utilizará Datos Biométricos para actividades publicitarias o de mercadeo.

11.10. Derechos del Titular respecto de los Datos Biométricos

Los Titulares podrán ejercer los derechos previstos en la presente Política respecto de sus Datos Biométricos, incluyendo:

- i. Conocer la información tratada.
- ii. Solicitar actualización o corrección cuando proceda.
- iii. Solicitar información sobre las finalidades del tratamiento.
- iv. Revocar autorizaciones cuando legalmente sea procedente.
- v. Solicitar la supresión de la información en los casos permitidos por la ley.

El ejercicio de estos derechos se realizará a través de los canales establecidos por ValCredit para la atención de titulares.

12. EVIDENCIA ELECTRÓNICA

Medios de contacto

(+57) 300 911 1322 | servicioalcliente@valcredit.co

Oficina principal

Cl. 64 No 14-15 piso 4 Bogotá D.C, Colombia

12.1. Principio general

ValCredit podrá recolectar, almacenar, conservar, consultar, analizar y utilizar Evidencias Electrónicas generadas durante la interacción de los Titulares con sus productos, servicios, plataformas tecnológicas, aplicaciones móviles, portales transaccionales, sistemas de autenticación, mecanismos de firma electrónica y demás canales digitales habilitados por la compañía.

La Evidencia Electrónica constituye un mecanismo fundamental para garantizar la seguridad de las operaciones, la protección de los Titulares, la prevención de fraude, la trazabilidad de las actuaciones realizadas y el cumplimiento de obligaciones legales, regulatorias y contractuales.

12.2. Finalidades del tratamiento de Evidencia Electrónica

ValCredit podrá tratar Evidencias Electrónicas para las siguientes finalidades:

- a. Validación de identidad
 - Verificar la identidad de los Titulares.
 - Confirmar autenticidad de operaciones.
 - Detectar intentos de suplantación.
 - Gestionar procesos de autenticación.
- b. Formalización de relaciones contractuales
 - Acreditar manifestaciones de voluntad.
 - Evidenciar aceptación de documentos.
 - Formalizar contratos electrónicos.
 - Gestionar aceptación de términos y condiciones.
 - Gestionar aceptación de políticas y autorizaciones.
- c. Prevención de fraude
 - Detectar actividades sospechosas.
 - Mitigar riesgos operativos.
 - Gestionar alertas de fraude.
 - Investigar incidentes de seguridad.
- d. Gestión de riesgos
 - Fortalecer modelos de riesgo.
 - Gestionar controles internos.
 - Desarrollar actividades de monitoreo.
 - Soportar procesos de auditoría.
- e. Cumplimiento normativo
 - Atender requerimientos de autoridades.
 - Cumplir obligaciones regulatorias.
 - Soportar actuaciones judiciales o administrativas.
 - Atender solicitudes probatorias.
- f. Seguridad de la información
 - Gestionar accesos.
 - Proteger activos tecnológicos.
 - Monitorear plataformas digitales.
 - Detectar vulnerabilidades.
 - Gestionar incidentes de seguridad.

12.3. Categorías de Evidencia Electrónica

Dependiendo de la naturaleza de la operación realizada, ValCredit podrá recolectar y conservar, entre otros, los siguientes elementos:

Registros de autenticación

- i.** Usuario utilizado.
- ii.** Contraseña validada.
- iii.** OTP generado.
- iv.** OTP utilizado.
- v.** Métodos de autenticación multifactor.
- vi.** Tokens de seguridad.

Registros de acceso

- i.** Fecha de acceso.
- ii.** Hora de acceso.
- iii.** Dirección IP.
- iv.** Ubicación aproximada.
- v.** Duración de la sesión.
- vi.** Historial de actividad.

Registros tecnológicos

- i.** Tipo de dispositivo.
- ii.** Sistema operativo.
- iii.** Navegador utilizado.
- iv.** Identificadores técnicos.
- v.** Configuración tecnológica.
- vi.** Información relacionada con el entorno de acceso.

Evidencias de aceptación

- i.** Aceptación de contratos.
- ii.** Aceptación de términos y condiciones.
- iii.** Aceptación de políticas.
- iv.** Aceptación de autorizaciones.
- v.** Confirmaciones electrónicas.
- vi.** Registros de consentimiento.

Evidencias biométricas

- i.** Validaciones faciales.
- ii.** Validaciones de vida (liveness).
- iii.** Evidencias biométricas asociadas a autenticación.
- iv.** Registros generados por proveedores biométricos autorizados.

Evidencias de firma electrónica

- Firmas electrónicas.
- Certificados electrónicos.
- Tokens de firma.
- Registros de firma.
- Evidencias asociadas a procesos de formalización digital.

Medios de contacto

(+57) 300 911 1322 | servicioalcliente@valcredit.co

Oficina principal

Cl. 64 No 14-15 piso 4 Bogotá D.C, Colombia

Registros de auditoría

- Logs de actividad.
- Registros de modificaciones.
- Historial de eventos.
- Trazabilidad de operaciones.
- Registros de monitoreo.

12.4. Valor probatorio

De conformidad con la Ley 527 de 1999, el Decreto 2364 de 2012 y las demás normas aplicables, los mensajes de datos, registros electrónicos, evidencias de autenticación, firmas electrónicas, registros biométricos y demás Evidencias Electrónicas generadas durante la utilización de los servicios de ValCredit podrán ser utilizadas como medio de prueba.

Los Titulares reconocen que las actuaciones realizadas mediante mecanismos de autenticación válidamente asociados a su identidad podrán generar evidencias aptas para demostrar la realización de operaciones, manifestaciones de voluntad y aceptación de documentos electrónicos.

12.5. Conservación de Evidencias Electrónicas

ValCredit conservará las Evidencias Electrónicas durante el tiempo que resulte razonablemente necesario para:

- i. Cumplir obligaciones legales.
- ii. Cumplir obligaciones regulatorias.
- iii. Cumplir obligaciones contractuales.
- iv. Gestionar riesgos.
- v. Atender requerimientos de autoridades.
- vi. Defender sus derechos e intereses legítimos.
- vii. Soportar actuaciones administrativas o judiciales.

Los plazos de conservación podrán variar dependiendo de la naturaleza de la operación, los requisitos regulatorios aplicables y las políticas internas de gestión documental.

12.6. Integridad y trazabilidad

ValCredit procurará implementar mecanismos orientados a preservar la integridad, autenticidad, disponibilidad y trazabilidad de las Evidencias Electrónicas.

Para ello podrá utilizar:

- Sellos de tiempo.
- Mecanismos criptográficos.
- Sistemas de auditoría.
- Registros inalterables.
- Herramientas de monitoreo.
- Sistemas de respaldo.
- Controles de seguridad especializados.

12.7. Restricción de uso

Las Evidencias Electrónicas tratadas por ValCredit serán utilizadas exclusivamente para las finalidades legítimas descritas en la presente Política y en la normativa aplicable.

ValCredit no utilizará Evidencias Electrónicas para finalidades incompatibles con aquellas informadas a los Titulares ni permitirá su utilización por terceros no autorizados.

12.8. Relación con Datos Biométricos

Cuando las Evidencias Electrónicas incluyan Datos Biométricos, su tratamiento estará sujeto adicionalmente a las disposiciones especiales previstas en el Capítulo 12 de la presente Política y a las medidas reforzadas de protección aplicables a los Datos Sensibles.

12.9. Supervisión y mejora continua

ValCredit podrá revisar periódicamente los mecanismos utilizados para la generación, conservación y gestión de Evidencias Electrónicas con el fin de fortalecer la seguridad, confiabilidad, trazabilidad y capacidad probatoria de sus procesos digitales.

Estas revisiones podrán hacer parte de programas de auditoría, gestión de riesgos, cumplimiento normativo, seguridad de la información y gobierno de datos.

13. INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y DECISIONES AUTOMATIZADAS

13.1. Principio general

ValCredit podrá utilizar herramientas de Inteligencia Artificial, analítica avanzada, aprendizaje automático (*Machine Learning*), automatización, modelos estadísticos, motores de reglas, algoritmos y demás tecnologías similares para apoyar el desarrollo de sus actividades empresariales, operativas, comerciales, tecnológicas y de gestión de riesgos.

La utilización de estas tecnologías tendrá como propósito mejorar la eficiencia operativa, fortalecer la gestión de riesgos, optimizar la experiencia de los usuarios, prevenir fraudes, facilitar la toma de decisiones y contribuir al desarrollo de productos y servicios más seguros y eficientes.

En todo caso, la utilización de estas herramientas deberá realizarse respetando los derechos de los Titulares y los principios establecidos en la presente Política.

13.2. Finalidades asociadas al uso de Inteligencia Artificial

ValCredit podrá utilizar herramientas de Inteligencia Artificial para:

- a. Validación de identidad
 - Verificación documental.
 - Detección de inconsistencias.
 - Validación biométrica.
 - Prevención de suplantación.
 - Validación de autenticidad de documentos.
- b. Gestión de riesgos
 - Evaluación de riesgo crediticio.
 - Evaluación de riesgo financiero.
 - Evaluación de riesgo operativo.
 - Evaluación de riesgo de fraude.
 - Monitoreo de comportamientos transaccionales.
- c. Prevención de fraude

- Detección de patrones inusuales.
- Identificación de comportamientos sospechosos.
- d. Analítica y optimización operativa
 - Optimización de procesos.
 - Automatización de tareas repetitivas.
- e. Atención al usuario
 - Chatbots.
 - Asistentes virtuales.
- f. Analítica de datos
 - Generación de indicadores.
 - Identificación de tendencias.
- Monitoreo de eventos de seguridad.
- Gestión de alertas de fraude.
- Gestión de capacidad operativa.
- Mejoramiento continuo de servicios.
- Sistemas automatizados de atención.
- Clasificación y priorización de solicitudes.
- Inteligencia de negocios.
- Desarrollo de modelos predictivos.

13.3. Decisiones automatizadas

ValCredit podrá utilizar herramientas tecnológicas que apoyen o ejecuten procesos automatizados de evaluación, clasificación, segmentación, priorización o análisis de información.

Estas herramientas podrán participar en procesos relacionados con:

- Originación de productos.
- Evaluación de solicitudes.
- Validación de identidad.
- Prevención de fraude.
- Gestión de cartera.
- Priorización de gestiones operativas.
- Seguridad de la información.
- Atención al usuario.

La utilización de procesos automatizados no implica necesariamente que las decisiones sean adoptadas exclusivamente por sistemas tecnológicos sin intervención humana.

13.4. Transparencia y explicabilidad

Cuando una decisión automatizada produzca efectos significativos sobre un Titular, ValCredit procurará suministrar información general y comprensible sobre los factores principales que participaron en el proceso de decisión, en la medida permitida por la legislación aplicable, la protección de secretos empresariales y la seguridad de los modelos utilizados.

Lo anterior no implica la obligación de revelar:

- Algoritmos propietarios.
- Modelos matemáticos.
- Parámetros internos de riesgo.
- Secretos empresariales.
- Información protegida por propiedad intelectual.
- Mecanismos de prevención de fraude cuya divulgación pueda comprometer su efectividad.

13.5. Supervisión humana

ValCredit procurará mantener mecanismos de supervisión humana sobre aquellos procesos automatizados que puedan generar impactos relevantes sobre los derechos o intereses de los Titulares. La compañía podrá realizar revisiones manuales, validaciones adicionales o análisis complementarios cuando lo considere necesario para garantizar la calidad, razonabilidad y consistencia de los resultados obtenidos.

13.6. Calidad y gobernanza de modelos

ValCredit podrá implementar procesos de monitoreo, revisión, actualización y mejora continua de los modelos tecnológicos utilizados en sus operaciones.

Para ello podrá desarrollar actividades relacionadas con:

- Validación de modelos.
- Monitoreo de desempeño.
- Gestión de sesgos.
- Evaluación de precisión.
- Control de calidad.
- Gestión de riesgos tecnológicos.
- Auditoría de procesos automatizados.

13.7. Protección de Datos Personales en sistemas de IA

Los sistemas de Inteligencia Artificial utilizados por ValCredit deberán operar respetando:

- La legislación de protección de datos personales.
- Los principios establecidos en la presente Política.
- Los derechos de los Titulares.
- Los principios de necesidad y minimización de datos.
- Los principios de privacidad desde el diseño y privacidad por defecto.

ValCredit procurará evitar tratamientos discriminatorios, arbitrarios o incompatibles con la legislación aplicable.

13.8. Uso de proveedores de Inteligencia Artificial

ValCredit podrá apoyarse en proveedores tecnológicos especializados para el desarrollo o utilización de herramientas de Inteligencia Artificial.

Cuando dichos proveedores tengan acceso a Datos Personales, actuarán bajo las condiciones establecidas para los Encargados del Tratamiento y deberán cumplir estándares adecuados de:

- Seguridad de la información.
- Confidencialidad.
- Protección de datos personales.
- Gestión de riesgos.
- Cumplimiento normativo.

13.9. Limitaciones

La utilización de herramientas de Inteligencia Artificial por parte de ValCredit no implica garantía de aprobación de productos, aceptación de solicitudes, otorgamiento de beneficios o adopción de decisiones favorables para los Titulares.

Las decisiones relacionadas con la prestación de productos y servicios podrán depender adicionalmente de criterios regulatorios, contractuales, operativos, financieros o de riesgo definidos por la compañía.

13.10. Evolución tecnológica

ValCredit podrá actualizar, modificar, sustituir o complementar las tecnologías de Inteligencia Artificial utilizadas en sus operaciones conforme evolucionen las necesidades del negocio, los riesgos asociados, los avances tecnológicos y las disposiciones regulatorias aplicables. La compañía procurará que dicha evolución tecnológica se realice bajo criterios de innovación responsable, seguridad, transparencia y protección de los derechos de los Titulares.

14. COMUNICACIONES, MERCADEO Y CUMPLIMIENTO DE LA LEY 2300 DE 2023

14.1. Principio general

ValCredit podrá utilizar los Datos Personales de los Titulares para realizar comunicaciones relacionadas con la prestación de sus productos y servicios, el cumplimiento de obligaciones contractuales, la gestión operativa, la atención al usuario, el cumplimiento normativo, la recuperación de cartera, las actividades comerciales y las demás finalidades autorizadas en la presente Política.

Todas las comunicaciones realizadas por ValCredit deberán respetar los derechos fundamentales de los Titulares, especialmente su intimidad, privacidad, dignidad, tranquilidad y autodeterminación informativa.

14.2. Tipos de comunicaciones

ValCredit podrá realizar comunicaciones relacionadas con:

- a. Comunicaciones operativas**
 - Confirmación de solicitudes.
 - Validación de identidad.
 - Procesos de autenticación.
 - Notificaciones de seguridad.
 - Actualización de información.
 - Gestión documental.
 - Soporte técnico.
 - Actividades relacionadas con la prestación de servicios.
- b. Comunicaciones contractuales**
 - Formalización de contratos.
 - Modificaciones contractuales.
 - Estados de cuenta.
 - Obligaciones vigentes.
 - Recordatorios de pago.
 - Información asociada a productos o servicios contratados.
 - Notificaciones requeridas por la ley.
- c. Comunicaciones de cobranza**
 - Recordatorios de vencimiento.
 - Gestión preventiva de cartera.
 - Gestión administrativa de cartera.
 - Gestión prejudicial.
 - Gestión judicial.
 - Acuerdos de pago.
 - Notificaciones asociadas al cumplimiento de obligaciones.
- d. Comunicaciones comerciales**
 - Información sobre productos.
 - Información sobre servicios.
 - Campañas promocionales.
 - Beneficios.
 - Eventos.
 - Programas de fidelización.

Medios de contacto

(+57) 300 911 1322 | servicioalcliente@valcredit.co

Oficina principal

Cl. 64 No 14-15 piso 4 Bogotá D.C, Colombia

- Actividades autorizadas conforme al Capítulo 11 de la presente Política.

14.3. Canales de comunicación autorizados

ValCredit podrá comunicarse con los Titulares mediante:

- Correo electrónico.
- Llamadas telefónicas.
- Mensajes SMS.
- Aplicaciones de mensajería instantánea.
- Notificaciones dentro de plataformas tecnológicas.
- Correspondencia física.
- Chatbot.
- Asistentes virtuales.
- Plataformas de autogestión.
- Videollamadas.
- Cualquier otro canal expresamente autorizado por el Titular o permitido por la ley.

14.4. Preferencias de contacto

Los Titulares podrán comunicar a ValCredit sus preferencias respecto de determinados canales de comunicación, especialmente para actividades comerciales o promocionales. ValCredit implementará mecanismos razonables para gestionar dichas preferencias, sin perjuicio de las comunicaciones que resulten necesarias para:

- La prestación de los servicios.
- El cumplimiento de obligaciones contractuales.
- El cumplimiento de obligaciones legales.
- La gestión de seguridad.
- La prevención de fraude.
- La atención de solicitudes iniciadas por el propio Titular.

14.5. Gestión de cobranza y Ley 2300 de 2023

Las actividades de cobranza desarrolladas por ValCredit o por terceros autorizados deberán observar las disposiciones establecidas en la Ley 2300 de 2023 y las demás normas aplicables. En consecuencia, las gestiones de cobranza deberán realizarse bajo criterios de respeto, proporcionalidad, necesidad y protección de la intimidad de los Titulares.

ValCredit procurará desarrollar sus actividades de cobranza dentro de los horarios y condiciones establecidos por la legislación vigente, respetando los derechos de los consumidores y evitando prácticas abusivas, invasivas o intimidatorias.

14.6. Frecuencia y razonabilidad de las comunicaciones

ValCredit procurará que las comunicaciones realizadas a los Titulares se desarrollen de manera razonable, proporcional y coherente con la finalidad perseguida.

La compañía implementará controles destinados a evitar prácticas que puedan afectar injustificadamente la tranquilidad o privacidad de los Titulares.

14.7. Restricciones especiales para actividades de cobranza

En cumplimiento de las instrucciones emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, ValCredit no utilizará para actividades de cobranza:

- Listas de contactos almacenadas en dispositivos móviles.
- Directorios personales del Titular.
- Galerías fotográficas.
- Archivos privados almacenados en dispositivos.
- Conversaciones privadas.
- Información obtenida mediante accesos invasivos o no autorizados.

Asimismo, ValCredit no realizará actividades de cobranza utilizando mecanismos que impliquen afectaciones injustificadas a la intimidad, reputación o tranquilidad de los Titulares.

14.8. Comunicaciones a terceros

ValCredit únicamente podrá contactar a terceros cuando exista una finalidad legítima, una habilitación legal o una autorización válida que lo permita.

En ningún caso las actividades de contacto a terceros deberán utilizarse para divulgar información protegida por reserva legal o vulnerar los derechos del Titular.

14.9. Mercadeo responsable

Las actividades de mercadeo desarrolladas por ValCredit deberán observar principios de transparencia, veracidad, proporcionalidad y respeto por la voluntad del Titular.

El Titular podrá solicitar en cualquier momento la exclusión de actividades comerciales, promocionales o publicitarias asociadas a las finalidades accesorias descritas en el Capítulo 11 de la presente Política.

14.10. Gestión de preferencias y revocatoria

Los Titulares podrán solicitar la modificación de sus preferencias de comunicación o la revocatoria de autorizaciones relacionadas con finalidades accesorias mediante los canales de atención definidos por ValCredit.

La revocatoria de dichas autorizaciones no afectará las comunicaciones necesarias para:

- La ejecución de contratos.
- El cumplimiento de obligaciones legales.
- La atención de solicitudes iniciadas por el Titular.
- La gestión de seguridad y prevención de fraude.
- La administración de obligaciones vigentes.

14.11. Supervisión y mejora continua

ValCredit podrá monitorear y evaluar periódicamente sus procesos de comunicación, mercadeo y cobranza con el fin de garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable, las instrucciones de las autoridades competentes y los principios establecidos en la presente Política. Las mejoras implementadas buscarán fortalecer la protección de los derechos de los Titulares y promover prácticas responsables de relacionamiento con usuarios, clientes y demás grupos de interés.

15. TRANSFERENCIAS Y TRANSMISIONES NACIONALES E INTERNACIONALES DE DATOS PERSONALES

Medios de contacto

(+57) 300 911 1322 | servicioalcliente@valcredit.co

Oficina principal

Cl. 64 No 14-15 piso 4 Bogotá D.C, Colombia

15.1. Principio general

ValCredit podrá transmitir o transferir Datos Personales a terceros ubicados dentro o fuera del territorio colombiano cuando ello resulte necesario para el desarrollo de sus actividades empresariales, la prestación de sus productos y servicios, la ejecución de obligaciones contractuales, el cumplimiento de obligaciones legales o regulatorias o cualquiera de las finalidades previstas en la presente Política.

Toda transmisión o transferencia de Datos Personales se realizará observando los principios de legalidad, finalidad, necesidad, proporcionalidad, seguridad y confidencialidad establecidos en la legislación aplicable.

15.2. Diferencia entre transmisión y transferencia

Para efectos de la presente Política:

a. Transmisión de Datos Personales

Corresponde al tratamiento realizado por un tercero que actúa por cuenta de ValCredit en calidad de Encargado del Tratamiento.

En estos casos, el tercero tratará la información siguiendo las instrucciones impartidas por ValCredit y dentro de los límites establecidos contractualmente.

b. Transferencia de Datos Personales

Corresponde al envío o puesta a disposición de Datos Personales a otro Responsable del Tratamiento ubicado dentro o fuera del territorio colombiano, para finalidades legítimas y conforme a las autorizaciones otorgadas por los Titulares o a las habilitaciones legales correspondientes.

15.3. Finalidades de las transmisiones y transferencias

ValCredit podrá transmitir o transferir Datos Personales para:

- | | |
|--------------------------------|--|
| ▪ Validación de identidad. | ▪ Computación en la nube. |
| ▪ Autenticación biométrica. | ▪ Analítica de datos. |
| ▪ Firma electrónica. | ▪ Inteligencia artificial. |
| ▪ Prevención de fraude. | ▪ Open Finance. |
| ▪ Gestión de riesgos. | ▪ Cumplimiento normativo. |
| ▪ Administración de cartera. | ▪ Auditorías. |
| ▪ Recaudo. | ▪ Continuidad del negocio. |
| ▪ Cobranza. | ▪ Seguridad de la información. |
| ▪ Procesamiento de pagos. | ▪ Cualquier otra finalidad legítima relacionada con los servicios ofrecidos por ValCredit. |
| ▪ Gestión documental. | |
| ▪ Atención al usuario. | |
| ▪ Infraestructura tecnológica. | |

15.4. Destinatarios de la información

ValCredit podrá compartir información con:

Medios de contacto

(+57) 300 911 1322 | servicioalcliente@valcredit.co

Oficina principal

Cl. 64 No 14-15 piso 4 Bogotá D.C, Colombia

a. Proveedores tecnológicos

Incluyendo, entre otros:

- Proveedores de infraestructura tecnológica.
 - Servicios de computación en la nube.
 - Proveedores de almacenamiento.
 - Servicios de respaldo y recuperación.
 - Plataformas de monitoreo.
 - Herramientas de seguridad.
- b. Proveedores de validación de identidad**
- Operadores biométricos.
 - Plataformas de validación documental.
 - Proveedores de autenticación digital.
 - Servicios de prevención de fraude.
- c. Proveedores de firma electrónica**
- Operadores de firma electrónica.
 - Proveedores de certificación.
 - Plataformas de gestión documental.
 - Sistemas de formalización digital.
- d. Operadores de información**
- Centrales de riesgo.
 - Operadores de información financiera.
 - Operadores de información comercial.
 - Operadores de información de servicios.
- e. Instituciones educativas y aliados estratégicos**

Cuando resulte necesario para la prestación de productos o servicios relacionados con programas educativos, aaves, financiación, administración de cartera u otros servicios ofrecidos por ValCredit.

f. Autoridades competentes

Cuando exista obligación legal, requerimiento judicial o mandato administrativo que así lo exija.

g. Empresas vinculadas y aliados corporativos

ValCredit podrá compartir información con empresas vinculadas, filiales, subsidiarias, matrices, controlantes, empresas del mismo grupo empresarial o aliados estratégicos, siempre que ello resulte necesario para la prestación de servicios o para las finalidades autorizadas por el Titular.

15.5. Servicios de computación en la nube

ValCredit podrá utilizar servicios de computación en la nube para el almacenamiento, procesamiento, respaldo, recuperación y gestión de información.

Estos servicios podrán ser prestados por proveedores nacionales o internacionales.

La utilización de dichos servicios no implica la pérdida de responsabilidad de ValCredit respecto de los Datos Personales tratados.

15.6. Infraestructura tecnológica internacional

Debido a la naturaleza global de las tecnologías digitales utilizadas por ValCredit, los Datos Personales podrán ser almacenados, procesados o respaldados en centros de datos ubicados dentro o fuera de Colombia.

Lo anterior podrá incluir infraestructuras administradas por proveedores internacionales de tecnología, computación en la nube, seguridad, biometría, inteligencia artificial, comunicaciones o servicios digitales.

15.7. Operaciones regionales y expansión internacional

En desarrollo de sus actividades empresariales, ValCredit podrá establecer operaciones, alianzas, productos, servicios o relaciones comerciales en diferentes países de América Latina o en otras jurisdicciones.

Cuando ello ocurra, los Datos Personales podrán ser transmitidos o transferidos internacionalmente en la medida necesaria para la ejecución de las actividades autorizadas por el Titular o permitidas por la legislación aplicable.

15.8. Garantías de protección

ValCredit procurará que los terceros receptores de Datos Personales implementen medidas adecuadas de:

- Seguridad de la información.
- Protección de datos personales.
- Confidencialidad.
- Gestión de riesgos.
- Continuidad operativa.
- Cumplimiento regulatorio.

Para tal efecto podrá celebrar acuerdos, contratos, anexos de protección de datos, acuerdos de confidencialidad o cualquier otro instrumento jurídico que considere apropiado.

15.9. Transferencias internacionales

Las transferencias internacionales de Datos Personales realizadas por ValCredit se efectuarán de conformidad con la legislación colombiana vigente y con las instrucciones emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cuando resulte necesario, ValCredit adoptará medidas destinadas a garantizar que los receptores internacionales de la información proporcionen niveles adecuados de protección para los Datos Personales transferidos.

15.10. Open Finance e interoperabilidad

Cuando exista autorización del Titular y habilitación legal para ello, ValCredit podrá participar en ecosistemas de Finanzas Abiertas (Open Finance), interoperabilidad financiera, portabilidad de datos e integraciones tecnológicas que impliquen intercambio seguro de información con terceros autorizados.

Estos intercambios se realizarán respetando los principios de necesidad, minimización, finalidad, seguridad y consentimiento.

15.11. Conservación de responsabilidades

La transmisión o transferencia de Datos Personales no exime a ValCredit de las obligaciones que le corresponden como Responsable del Tratamiento.

En consecuencia, ValCredit continuará implementando mecanismos de supervisión, gestión de riesgos, auditoría y control destinados a garantizar la adecuada protección de la información compartida con terceros.

15.12. Restricciones

ValCredit no transferirá ni transmitirá Datos Personales a terceros para finalidades incompatibles con las descritas en la presente Política o en contravía de la legislación aplicable. Asimismo, no comercializará bases de datos personales ni realizará cesiones masivas de información con fines distintos a aquellos autorizados por los Titulares o permitidos por la ley.

16. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

16.1. Principio general de seguridad

ValCredit reconoce la seguridad de la información como un componente fundamental para la protección de los Datos Personales, la continuidad de sus operaciones, la confianza de los Titulares y el cumplimiento de sus obligaciones legales y regulatorias.

En consecuencia, ValCredit adoptará medidas técnicas, administrativas, jurídicas, físicas y organizacionales razonables orientadas a proteger los Datos Personales contra riesgos de pérdida, acceso no autorizado, alteración, destrucción, divulgación indebida, fraude, uso no autorizado o cualquier otro tratamiento contrario a la legislación aplicable. Las medidas implementadas serán proporcionales a la naturaleza de la información tratada, a los riesgos identificados y a las capacidades operativas y tecnológicas de la compañía.

16.2. Medidas técnicas de protección

ValCredit podrá implementar medidas técnicas destinadas a proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de la información.

Entre otras, podrán utilizarse:

- Cifrado de información.
- Protocolos seguros de comunicación.
- Autenticación multifactor.
- Gestión de credenciales.
- Segmentación de ambientes tecnológicos.
- Monitoreo de accesos.
- Registros de auditoría.
- Sistemas de respaldo y recuperación.
- Herramientas de detección de amenazas.
- Soluciones de seguridad perimetral.
- Mecanismos de prevención de fraude.
- Sistemas de monitoreo continuo.

La implementación de estas medidas dependerá de la naturaleza de los riesgos identificados y de la evolución tecnológica de la compañía.

16.3. Medidas administrativas y organizacionales

ValCredit podrá implementar medidas administrativas y organizacionales destinadas a fortalecer la protección de los Datos Personales, incluyendo:

Medios de contacto

(+57) 300 911 1322 | servicioalcliente@valcredit.co

Oficina principal

Cl. 64 No 14-15 piso 4 Bogotá D.C, Colombia

- Definición de responsabilidades.
- Segregación de funciones.
- Controles de acceso por perfiles.
- Procedimientos internos.
- Gestión documental.
- Capacitación de colaboradores.
- Evaluación de riesgos.
- Gestión de terceros.
- Programas de concientización.
- Auditorías internas.
- Programas de mejora continua.

16.4. Seguridad en proveedores y terceros

ValCredit podrá exigir a los proveedores, Encargados del Tratamiento, aliados estratégicos y demás terceros que tengan acceso a Datos Personales la implementación de medidas adecuadas de seguridad de la información.

La compañía podrá verificar razonablemente el cumplimiento de dichas medidas mediante:

- Evaluaciones de riesgo.
- Cuestionarios de seguridad.
- Cláusulas contractuales.
- Acuerdos de confidencialidad.
- Auditorías.
- Revisiones periódicas.

16.5. Limitación de responsabilidad frente a riesgos externos

Aunque ValCredit implementará medidas razonables para proteger la información bajo su control, ninguna infraestructura tecnológica puede garantizar un nivel absoluto de seguridad.

En consecuencia, la compañía no garantiza la inexistencia de riesgos derivados de eventos externos, actuaciones de terceros malintencionados, ataques informáticos sofisticados, fallas de proveedores, eventos de fuerza mayor o circunstancias ajenas a su control razonable. No obstante, ValCredit procurará adoptar las medidas necesarias para prevenir, mitigar, gestionar y responder adecuadamente a este tipo de situaciones.

17. DERECHOS DE LOS TITULARES

17.1. Principio general

ValCredit reconoce y garantiza a los Titulares de los Datos Personales el ejercicio de los derechos previstos en la Constitución Política de Colombia, la legislación vigente en materia de protección de datos personales, habeas data financiero y demás disposiciones aplicables. Los derechos aquí descritos podrán ser ejercidos directamente por el Titular, por sus causahabientes, representantes legales o apoderados debidamente acreditados, según corresponda.

17.2. Derecho de acceso o conocimiento

El Titular tiene derecho a conocer si sus Datos Personales están siendo tratados por ValCredit. Asimismo, podrá solicitar información relacionada con:

- Los datos que se encuentren almacenados.
- Las finalidades del tratamiento.
- El origen de la información.
- Las categorías de datos tratadas.
- Los terceros con quienes se haya compartido información cuando resulte procedente.
- Las condiciones generales del tratamiento realizado.

17.3. Derecho de actualización

El Titular podrá solicitar la actualización de sus Datos Personales cuando considere que la información registrada se encuentra desactualizada, incompleta o ha sufrido modificaciones relevantes. ValCredit realizará las actualizaciones que resulten procedentes conforme a los soportes aportados por el Titular o a la información obtenida de fuentes legítimas.

17.4. Derecho de rectificación

El Titular podrá solicitar la corrección de Datos Personales que resulten inexactos, erróneos, incompletos o susceptibles de generar interpretaciones equivocadas. ValCredit adelantará las validaciones necesarias y efectuará las correcciones que correspondan de acuerdo con la legislación aplicable.

17.5. Derecho a solicitar prueba de la autorización

El Titular podrá solicitar evidencia de la autorización otorgada para el tratamiento de sus Datos Personales, salvo en aquellos casos en los que la ley establezca que dicha autorización no es necesaria. ValCredit podrá acreditar la existencia de la autorización mediante:

- Formularios físicos o digitales.
- Registros electrónicos.
- Evidencias de aceptación.
- Registros biométricos.
- Evidencias de firma electrónica.
- Registros de autenticación.
- Cualquier otro mecanismo legalmente válido.

17.6. Derecho de revocatoria de la autorización

El Titular podrá solicitar la revocatoria de la autorización otorgada para el tratamiento de sus Datos Personales cuando ello sea legalmente procedente. La revocatoria no procederá respecto de aquellos tratamientos que deban mantenerse por:

- Obligaciones legales.
- Obligaciones regulatorias.
- Obligaciones contractuales vigentes.
- Deberes de conservación documental.
- Necesidades probatorias legítimas.
- Ejercicio o defensa de derechos de ValCredit o de terceros.

17.7. Derecho de supresión

El Titular podrá solicitar la eliminación de sus Datos Personales cuando:

- El tratamiento no respete los principios legales aplicables.
- La finalidad haya desaparecido.
- La autorización haya sido revocada y no exista otra base legal que justifique el tratamiento.
- Proceda conforme a la legislación vigente.

La solicitud de supresión será evaluada caso por caso considerando las obligaciones legales, regulatorias y contractuales aplicables.

Medios de contacto

(+57) 300 911 1322 | servicioalcliente@valcredit.co

Oficina principal

Cl. 64 No 14-15 piso 4 Bogotá D.C, Colombia

17.8. Derecho a presentar consultas y reclamos

El Titular podrá presentar consultas, peticiones, quejas o reclamos relacionados con el tratamiento de sus Datos Personales. ValCredit dará trámite a dichas solicitudes conforme a los procedimientos establecidos en la presente Política y en la legislación aplicable.

17.9. Derecho a presentar quejas ante la autoridad competente

El Titular podrá presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante cualquier autoridad competente cuando considere que se ha producido una vulneración de sus derechos en materia de protección de datos personales. Lo anterior sin perjuicio de los procedimientos internos establecidos por ValCredit para la atención de solicitudes.

17.10. Derechos relacionados con información financiera y crediticia

De conformidad con la Ley 1266 de 2008 y las demás normas aplicables, los Titulares podrán ejercer los derechos relacionados con:

- Conocimiento de la información reportada.
- Actualización de la información.
- Rectificación de información inexacta.
- Presentación de reclamos.
- Solicitud de correcciones.
- Demás derechos previstos en el régimen de habeas data financiero.

17.11. Derechos respecto de Datos Sensibles

El Titular tiene derecho a:

- Conocer el carácter sensible de la información solicitada.
- Decidir libremente si autoriza o no su tratamiento.
- Ser informado sobre las finalidades específicas del tratamiento.
- Ejercer los derechos previstos en la legislación aplicable respecto de dicha información.

17.12. Derechos respecto de Datos Biométricos

Además de los derechos generales establecidos en la presente Política, el Titular podrá:

- Solicitar información sobre los mecanismos biométricos utilizados.
- Conocer las finalidades específicas del tratamiento biométrico.
- Solicitar información sobre los periodos de conservación aplicables.
- Ejercer los derechos que legalmente procedan respecto de dicha información.

17.13. Derecho a la transparencia

El Titular tiene derecho a recibir información clara, suficiente, comprensible y accesible respecto del tratamiento de sus Datos Personales. ValCredit procurará suministrar dicha información utilizando mecanismos adecuados de comunicación y atención.

17.14. Derecho a la protección de la intimidad

El Titular tiene derecho a que sus Datos Personales sean tratados de manera respetuosa, proporcional y conforme a los principios establecidos en la presente Política. ValCredit promoverá prácticas orientadas a proteger la privacidad, la dignidad y la autodeterminación informativa de los Titulares.

17.15. Ejercicio de derechos

Los derechos previstos en la presente política podrán ejercerse a través de los canales de atención definidos por ValCredit para la gestión de consultas, reclamos y solicitudes relacionadas con la protección de Datos Personales. Los procedimientos, requisitos y tiempos de respuesta aplicables se encuentran descritos en los capítulos posteriores de la presente Política.

ValCredit sólo tratará datos personales de niños, niñas y adolescentes cuando dicho tratamiento responda y respete su interés superior, sus derechos prevalentes y una finalidad legítima previamente informada. Cuando el Titular sea menor de edad, la autorización deberá ser otorgada por su representante legal, sin perjuicio de escuchar al menor cuando su madurez y circunstancias lo permitan.

ValCredit limitará el tratamiento de datos de menores a la información estrictamente necesaria para la prestación del servicio educativo, financiero, tecnológico o administrativo correspondiente, y se abstendrá de realizar perfilamientos comerciales, comunicaciones publicitarias o tratamientos no necesarios sobre menores sin autorización válida, específica y diferenciada.

18. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

18.1. Derecho de presentar consultas, quejas o reclamos.

Los Titulares de Datos Personales, sus causahabientes, representantes legales o apoderados debidamente acreditados podrán consultar la información personal que repose en las bases de datos administradas por ValCredit.

Las consultas podrán presentarse con el fin de conocer, entre otros:

- La existencia de Datos Personales tratados por ValCredit.
- Las categorías de información almacenadas.
- Las finalidades del tratamiento.
- Las autorizaciones otorgadas.
- El origen de la información cuando resulte procedente.
- Las condiciones generales del tratamiento realizado.

18.2. Canales para la presentación de consultas

Las consultas podrán presentarse a través de los canales de atención habilitados por ValCredit para asuntos relacionados con protección de datos personales.

Para tal efecto, los Titulares podrán utilizar:

Correo electrónico: servicioalcliente@valcredit.co

Línea de atención: (+57) 300 911 1322

Sitio web: www.valcredit.co o en la plataforma de PQRSDF de la empresa:

https://neptuno.valcredit.co/valcredit_pqrsdf/solicitud

Medios de contacto

(+57) 300 911 1322 | servicioalcliente@valcredit.co

Oficina principal

Cl. 64 No 14-15 piso 4 Bogotá D.C, Colombia

O cualquier otro canal que ValCredit habilite y publique para la atención de solicitudes relacionadas con Datos Personales.

18.3. Información mínima requerida

La consulta deberá contener, como mínimo:

- a. Identificación del solicitante
 - Nombre completo.
 - Tipo de documento.
 - Número de identificación.
- b. Información de contacto
 - Correo electrónico.
 - Dirección física o electrónica para notificaciones.
 - Número telefónico de contacto cuando resulte pertinente.
- c. Descripción de la consulta

Descripción clara de la información que se desea conocer o consultar.

- d. Soportes de representación

Cuando la consulta sea presentada por apoderado, representante legal o causahabiente, deberán aportarse los documentos que acrediten dicha calidad.

18.4. Verificación de identidad

Antes de suministrar información relacionada con Datos Personales, ValCredit podrá implementar mecanismos razonables para verificar la identidad del solicitante.

Para tal efecto podrá solicitar:

- Información de validación.
- Documentos de soporte.
- Procesos de autenticación.
- Confirmaciones electrónicas.
- Validaciones biométricas cuando resulte necesario.
- Cualquier otro mecanismo razonable orientado a proteger la información del Titular.

ValCredit podrá abstenerse de entregar información cuando existan dudas razonables sobre la identidad del solicitante o cuando no sea posible verificar adecuadamente su legitimación.

18.5. Término para responder consultas y reclamos.

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, ValCredit informará

al interesado los motivos de la demora y señalará 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 término.

Cuando el Titular, sus causahabientes, representante legal o apoderado considere que la información contenida en una base de datos de ValCredit debe ser objeto de corrección, actualización, supresión, revocatoria de autorización o cuando advierta un presunto incumplimiento de los deberes legales de ValCredit, podrá presentar reclamo a través de los canales habilitados.

El reclamo deberá contener la identificación del Titular, descripción clara de los hechos, datos de contacto, documentos que soporten la solicitud y, cuando actúe por intermedio de tercero, prueba de la representación. Si el reclamo resulta incompleto, ValCredit requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción para que subsane las fallas.

Recibido el reclamo completo, ValCredit incluirá en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” o una expresión equivalente. El reclamo será atendido en un término máximo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente a su recibo completo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término, se informarán los motivos de la demora y la fecha de respuesta, sin que el término adicional supere ocho (8) días hábiles.

18.6. Forma de respuesta

ValCredit podrá responder las consultas mediante:

- Correo electrónico.
- Comunicación escrita.
- Plataformas digitales de autogestión.
- Canales electrónicos habilitados.
- Cualquier otro medio razonablemente adecuado para informar al solicitante.

La respuesta podrá incluir la totalidad o parte de la información solicitada, según la naturaleza de la consulta, las restricciones legales aplicables y las medidas de protección de terceros que deban observarse.

18.7. Consultas repetitivas o abusivas

Cuando una misma consulta sea presentada de manera reiterada sin que existan hechos nuevos que justifiquen una nueva revisión, ValCredit podrá remitir al solicitante a la respuesta previamente suministrada, salvo que exista obligación legal de efectuar una nueva validación. Asimismo, ValCredit podrá adoptar medidas razonables para gestionar solicitudes manifiestamente abusivas, temerarias o que comprometan injustificadamente la seguridad de la información o los derechos de terceros.

18.8. Información reservada o protegida

El derecho de consulta no implicará acceso irrestricto a:

- Información protegida por reserva legal.
- Secretos empresariales.
- Información relacionada con terceros.
- Modelos de riesgo.
- Algoritmos propietarios.
- Mecanismos de prevención de fraude.
- Información protegida por derechos de propiedad intelectual.

Medios de contacto

(+57) 300 911 1322 | servicioalcliente@valcredit.co

Oficina principal

Cl. 64 No 14-15 piso 4 Bogotá D.C, Colombia

- Información cuya divulgación pueda comprometer la seguridad de los sistemas o de otros Titulares.

En estos casos, ValCredit suministrará la información que resulte procedente de conformidad con la legislación aplicable.

19. COOKIES

ValCredit en aras de mejorar su servicio en el sitio web y los aplicativos digitales, utiliza cookies propias y de terceros con el fin de optimizar la experiencia de nuestros clientes y usuarios, monitorear información estadística, presentar contenidos y publicidad relacionados con las preferencias de los usuarios cuando naveguen por nuestro sitio web, plataformas y/o aplicativos tecnológicos y/o digitales.

La información que se recopila mediante las cookies se encuentra cifrada y no será utilizada para identificar y/o revelar la información del usuario. De igual forma no se recopilan datos de los usuarios, tales como: número de tarjetas débito o crédito, u otra información de carácter financiero o crediticio.

Para más información sobre el uso de las cookies en el sitio web y los aplicativos digitales, pueden consultar las políticas que sobre cookies ha establecido o llegue a establecer ValCredit.

20. VIGENCIA, ACTUALIZACIONES Y MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA

20.1. Vigencia

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales entra en vigencia a partir de su publicación y permanecerá vigente mientras ValCredit realice actividades de tratamiento de Datos Personales o mientras existan obligaciones legales, regulatorias, contractuales o probatorias que justifiquen su conservación.

20.2. Actualización de la Política

ValCredit podrá modificar, actualizar, complementar o sustituir total o parcialmente la presente Política cuando resulte necesario debido a:

- Cambios normativos o regulatorios.
- Instrucciones emitidas por autoridades competentes.
- Evolución de los productos y servicios ofrecidos.
- Implementación de nuevas tecnologías.
- Cambios en los procesos internos.
- Modificaciones en la estructura organizacional.
- Expansión nacional o internacional de las operaciones.
- Implementación de nuevos modelos de negocio.
- Fortalecimiento de los mecanismos de protección de datos personales.

20.3. Comunicación de modificaciones

Cuando se realicen modificaciones sustanciales que afecten los derechos de los Titulares o las finalidades del tratamiento, ValCredit podrá informar dichos cambios mediante cualquiera de los siguientes mecanismos:

- Publicación en el sitio web corporativo.
- Notificaciones electrónicas.
- Correo electrónico.

Medios de contacto

(+57) 300 911 1322 | servicioalcliente@valcredit.co

Oficina principal

Cl. 64 No 14-15 piso 4 Bogotá D.C, Colombia

- Publicación en portales transaccionales.
- Aplicaciones móviles.
- Canales de atención al usuario.
- Cualquier otro mecanismo razonablemente idóneo.

La publicación de una nueva versión reemplazará integralmente las versiones anteriores a partir de la fecha de entrada en vigencia indicada en el documento correspondiente.

20.4. Publicación y disponibilidad

La presente Política permanecerá disponible para consulta de los Titulares a través de los canales que ValCredit disponga para tal fin, incluyendo su sitio web corporativo y demás medios electrónicos que resulten aplicables.

Aceptación del documento y firma electrónica

Al seleccionar "Acepto", dar clic en "Continuar" y utilizar cualquier mecanismo de autenticación habilitado por ValCredit S.A.S., manifiesto de manera libre, previa, expresa e informada que he leído, comprendido y aceptado el documento actual.

ValCredit S.A.S. conservará la presente evidencia electrónica como prueba de la manifestación de voluntad del usuario y de la aceptación de presente Política de Tratamiento de Datos Personales. La información aquí registrada podrá incluir sellos de tiempo, registros electrónicos, evidencias biométricas, registros de autenticación, direcciones IP, identificadores de dispositivo y demás elementos de trazabilidad digital que permitan acreditar la identidad del usuario y la validez de la operación realizada. La presente aceptación tendrá la misma fuerza probatoria y efectos jurídicos que una firma manuscrita, de conformidad con la Ley 527 de 1999, el Decreto 2364 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas que los modifiquen, complementen o sustituyan.

Medios de contacto

(+57) 300 911 1322 | servicioalcliente@valcredit.co

Oficina principal

Cl. 64 No 14-15 piso 4 Bogotá D.C, Colombia