

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE FIDUCIARIA POPULAR S.A.

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, FIDUCIARIA POPULAR S.A. ha desarrollado la siguiente Política de Tratamiento de Datos Personales. Esta política se aplica a todas las bases de datos y archivos que contengan datos personales tratados por la Fiduciaria, o que puedan ser conocidos por esta.

### 1. DEFINICIONES:

Para efectos de claridad de la presente Política de Tratamiento de Datos, sobre los términos que se utilizarán a lo largo de ella y de conformidad con la Ley, se deberá entender por:

- **Autorización:** Consentimiento expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Base de Datos:** Todo conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables (en adelante “Datos Personales” o “Información Personal”).
- **Datos Sensibles:** Se entiende como datos sensibles aquellos que afecten la intimidad del titular o cuyo uso indebido pueda afectar la intimidad del Titular o la potencialidad de generar su discriminación.
- **Datos Públicos:** Aquellos datos que no sean semiprivados, privados o sensibles. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o servidor público.
- **Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.
- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.

- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la Base de Datos y/o el Tratamiento de los datos.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, incluyendo, pero sin limitar, la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Titular:** Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.

## 2. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:

**FIDUCIARIA POPULAR S.A.-** Es una sociedad de servicios financieros legalmente constituida por Escritura Pública número cuatro mil treinta y siete (4.037) de fecha veintiocho (28) de agosto de mil novecientos noventa y uno (1991), otorgada en la Notaría Décima Cuarta (14<sup>a</sup>) del Círculo Notarial de Bogotá, filial del BANCO POPULAR S.A., vinculada al Grupo AVAL.

Tiene su domicilio principal en la ciudad de Bogotá y cuenta con los siguientes datos de contacto:

**Dirección Oficina Principal:** Carrera 13 A N° 29 - 24 pisos: 20, 21 y 24 en Bogotá D.C.

**Teléfono en Bogotá:** **(601) 746 14 14 / 596 15 06**

**Línea Gratuita Nacional:** 01 8000 513 962

**Correo electrónico:** [servicioalcliente@fidupopular.com.co](mailto:servicioalcliente@fidupopular.com.co)

**Página web** [www.fidupopular.com.co](http://www.fidupopular.com.co)

FIDUCIARIA POPULAR es Responsable del Tratamiento de los Datos consignados en las Bases de Datos que recolecte, almacene, use, circule y suprima. En consecuencia podrá solicitar, consultar, compartir, informar, reportar, procesar, modificar, actualizar, aclarar, compilar, sustraer, ofrecer, vender, enviar, intercambiar, adquirir, retirar, divulgar, obtener, transferir, transmitir, almacenar, utilizar, recolectar, usar, circular, suprimir, en general y en adelante, dar TRATAMIENTO, a datos personales de Titulares con los cuales tiene, ha tenido o espera tener algún tipo de relación, cualquiera sea su naturaleza (civil, comercial y/o laboral, etc.) y entre los cuales se incluyen, pero sin limitarse, clientes, usuarios, empleados, proveedores, contratistas, lo anterior, siempre y cuando se cuente con la debida autorización del Titular.

### **3. FINALIDADES Y TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES:**

Los datos personales que FIDUCIARIA POPULAR recolecte, almacene, use, circule, suprima y en general sean tratados, serán utilizados para alguna de las siguientes finalidades:

- En relación con la naturaleza y las funciones propias del objeto de Fiduciaria Popular.
- Para proporcionar a los Clientes y Usuarios los servicios y productos que ofrece FIDUCIARIA POPULAR con calidad y precios competitivos en el mercado, con un servicio amable y cálido acompañado de un soporte tecnológico, con sujeción a las normas que regulan la materia, especialmente lo dispuesto en el Decreto 663 de 1993 (Estatuto Orgánico del Sistema Financiero) y la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Desarrollar su objeto social, complementar o enriquecer la oferta y/o la prestación de los productos y/o servicios de la Fiduciaria.
- Optimizar la prestación del servicio o del producto ofrecido o adquirido por el Titular con la Fiduciaria.
- Informar al Titular acerca de las innovaciones efectuadas en sus productos y/o servicios, profundizar o ampliar su portafolio con la Fiduciaria, dar a conocer las mejoras o cambios en sus canales de atención, así como de servicios y/o productos ofrecidos por ella.
- Obtener conocimiento del perfil comercial o transaccional del titula.
- Prevenir y detectar riesgos conductuales, fraude, así como otras actividades ilegales.
- En relación con el funcionamiento y gestión administrativa de Fiduciaria Popular.

#### **✓ Recurso Humano:**

El tratamiento de los datos se realizará para la vinculación, el desempeño de funciones o la prestación de los servicios contratados, retiro, suspensión, terminación, fines estadísticos, liquidación de la nómina, temas de bienestar como, capacitaciones,

---

• Dirección General Bogotá: Carrera 13<sup>a</sup> No. 29 – 24 Pisos 20,21 y 24 • PBX (601) 7461414/ 5961506

• servicioalcliente@fidupopular.com.co • www.fidupopular.com.co • Línea Nacional Gratuita: 018000-513962

• Redes Sociales:  @fidupopular  Fiduciaria Popular S.A.  Fiduciaria Popular  Fiduciaria Popular

actividades recreativas, entre otras, para la consulta y reproducción de datos sensibles tales como; la huella, imagen, voz, investigaciones internas y externas, para atender requerimientos de entidades del Grupo AVAL y cuando sea necesario para el cumplimiento de las condiciones señaladas en el contrato firmado entre la Fiduciaria y el Titular.

En todo caso el tratamiento de los datos se realizará de acuerdo con el tipo de relación jurídica existente entre la Fiduciaria y el Titular (incluye, entre otros, empleados, judicantes, practicantes, aprendices del SENA y aspirantes a cargos).

✓ **Proveedores y Contratistas de Fiduciaria Popular:**

El Tratamiento de los datos se realizará para los fines relacionados con el desarrollo de los bienes o servicios que requiera Fiduciaria Popular para su funcionamiento.

En todo caso el tratamiento de los datos se realizará de acuerdo con el tipo de relación jurídica existente entre la Fiduciaria y el Titular (proveedor o contratista) y el tipo producto o servicio a contratar.

✓ **Seguridad en las instalaciones de Fiduciaria Popular:**

El Tratamiento se realizará para la vigilancia y seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de Fiduciaria Popular cumpliendo para el efecto los lineamientos dispuestos en las normas que regulan la materia.

#### 4. DERECHOS DE LOS TITULARES

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la Fiduciaria, por los medios establecidos por esta, para tal fin. Este derecho se podrá ejercer entre otros ante datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a Fiduciaria Popular, salvo cuando expresamente se exceptúe ésta como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- Ser informado por Fiduciaria Popular, respecto del uso que se le ha dado o se le esté dando a sus datos personales, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por ésta.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás

normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato personal cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento Fiduciaria Popular haya incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento, lo cual podrá hacer a través de los canales dispuestos por la Fiduciaria para tal fin
- Presentar las consultas y reclamos a que haya lugar con ocasión de los datos e información que repose en las bases de datos o archivos de la Fiduciaria por cualquiera de los canales que brinda la entidad para tal fin y los cuales reposan en la presente política.
- Optar por no suministrar cualquier información sensible solicitada por Fiduciaria Popular relacionada, entre otros, con datos sobre su origen racial o étnico, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales o de derechos humanos, convicciones políticas, religiosas, de la vida sexual, biométricos o datos de salud.

## 5. DATOS DE MENORES DE EDAD.

El suministro de los datos personales de menores de edad es facultativo y debe realizarse con autorización de los padres de familia o los representantes legales del menor, atendiendo en todo caso lo dispuesto en el Artículo 2.2.2.25.2.9., del Decreto 1074 de 2015 denominado *“Requisitos especiales para el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes”*.

## 6. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, en el Tratamiento se requiere la autorización previa, expresa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta y verificación posterior.

De conformidad con la Ley, la Autorización del Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales no será necesaria cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

---

● Dirección General Bogotá: Carrera 13<sup>a</sup> No. 29 – 24 Pisos 20,21 y 24 ● PBX (601) 7461414/ 5961506

● servicioalcliente@fidupopular.com.co ● www.fidupopular.com.co ● Línea Nacional Gratuita: 018000-513962

- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la Ley para fines históricos, estadísticos o científicos
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.
- Los textos de las autorizaciones puestas a disposición de los titulares de los datos serán claras, e indicarán la finalidad o finalidades perseguidas con el tratamiento, el tipo de tratamiento a ser efectuado, la identificación, dirección física o electrónica a la que podrá
- Dirigirse el titular de los datos, y se señalarán los derechos que le asisten al titular, en particular el de revocar el consentimiento.

## **7. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:**

- Garantizar en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar las autorizaciones otorgadas por los Titulares.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información a la que se le de tratamiento, sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Rectificar si es del caso.
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley.
- Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte de EL TITULAR, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos cuando así lo requiera.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información del Titular.
- Demás obligaciones que surjan por el imperio de la Ley o por Orden de autoridad competente en particular la Superintendencia de Industria y Comercio o quien haga sus veces.

## **8. PROCEDIMIENTO PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES**

### **8.1 Consultas**

- Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información que de éstos repose en las Bases de Datos administradas por FIDUCIARIA POPULAR.
- Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información que de éstos repose en las Bases de Datos administradas por Fiduciaria Popular.
- Estas consultas se absolverán en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.
- Cuando Fiduciaria Popular encuentre que no es posible responder la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

### **8.2 Reclamos**

Los Titulares o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por esta Sociedad Fiduciaria debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o que adviertan un presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, podrán presentar un reclamo ante FIDUCIARIA POPULAR, a través de cualquiera de los canales de comunicación que se indicarán en el Numeral 8 de este documento, el cual deberá contener la siguiente información:

---

• Dirección General Bogotá: Carrera 13<sup>a</sup> No. 29 – 24 Pisos 20,21 y 24 • PBX (601) 7461414/ 5961506

• servicioalcliente@fidupopular.com.co • www.fidupopular.com.co • Línea Nacional Gratuita: 018000-513962

• Redes Sociales:  @fidupopular  Fiduciaria Popular S.A.  Fiduciaria Popular  Fiduciaria Popular

- Nombre e identificación del Titular
- La descripción precisa y completa de los hechos que dan lugar al reclamo
- La dirección física o electrónica para remitir la respuesta e informar sobre el estado del trámite
- Los documentos y demás pruebas que se pretendan hacer valer.

En caso de que FIDUCIARIA POPULAR no sea competente para resolver el reclamo presentado ante la misma, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Si el reclamo resulta incompleto, la Fiduciaria requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas.

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el peticionario presente la información solicitada, se entenderá que ha desistido de aquél.

Una vez recibido el reclamo completo, la Fiduciaria incluirá en la respectiva base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo y si no fuere posible responder en dicho término, Fiduciaria Popular informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que aquél se atenderá, sin llegar a superar, en ningún caso, los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **8.3 Quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.**

De conformidad con lo dispuesto por el Artículo 16 de la Ley 1581 de 2012, el Titular o sus causahabientes deberán agotar el trámite de consulta o reclamo ante Fiduciaria Popular, antes de formular una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante quien haga sus veces.

## **9. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.**

Para realizar peticiones, quejas, consultas o reclamos con el fin de ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos personales o revocar la autorización otorgada para su tratamiento, el Titular o sus causahabientes pueden utilizar cualquiera de los siguientes canales de comunicación:

- 
- Dirección General Bogotá: Carrera 13<sup>a</sup> No. 29 – 24 Pisos 20,21 y 24
  - PBX (601) 7461414/ 5961506
  - servicioalcliente@fidupopular.com.co
  - www.fidupopular.com.co
  - Línea Nacional Gratuita: 018000-513962

<b>Oficinas a nivel nacional</b>	<p><b>Barranquilla:</b> Calle 72 N° 48 – 76, piso 2 <b>Bucaramanga:</b> Calle 35 N° 19 - 73, piso 3 <b>Cali:</b> Carrera 4 N°. 9 – 60, piso 15 <b>Cartagena:</b> Centro, Av. Venezuela No. 8 – 22, Piso 4 <b>Ibagué:</b> Calle 10 A No. 3 - 76, Piso 10 <b>Magangué:</b> Avenida Diego de Carvajal, Calle 16 b No. 17 - 65 (Alcaldía <b>Medellín:</b> Carrera 50 No. 50 - 02 Piso 2 <b>Neiva:</b> Carrera 4 No. 7 – 13, Piso 2 <b>Popayán:</b> Calle 4 No. 5 – 48, Piso 2 <b>Soledad:</b> Calle 18 # 21-93 <b>Montería:</b> Calle 29 No. 1 - 56, Piso 2</p> <p><i>De lunes a viernes en el horario de atención al público (8:00a.m. a 5:00 p.m.)</i></p>
<b>Teléfonos:</b>	<p><b>En Bogotá:</b> (1) 5961506 / 7461414 <b>En Barranquilla:</b> (5) 309 1508 Ext. 48740 - 48742 <b>En Bucaramanga:</b> (7) 697 33 98 Ext. 48730 - 48731 - 48734 <b>En Cali:</b> (2) 489 3030 Ext. 48710 - 48711 - 48712 <b>En Cartagena:</b> 01 8000 93 4444 Ext. 48785 - 48780 <b>En Ibagué:</b> (8)277 13 06 Ext. 48790 - 48791 <b>Magangué:</b> Cel. 315 898 3653 <b>En Medellín:</b> (4) 605 1825 Ext. 48818 <b>Neiva:</b> (8) 863 1687 Ext. 48762 - 48766 <b>Popayán:</b> (2) 836 8066 Ext. 48775 <b>Soledad:</b> (5) 3930983 <b>Montería:</b> (4) 789 0521 Ext. 48756</p>

<b>Línea Gratuita Nacional:</b>	01 8000 513962
<b>Correo electrónico:</b>	servicioalcliente@fidupopular.com.co
<b>Página web</b>	www.fidupopular.com.co

El área encargada de la atención de peticiones, consultas y reclamos en FIDUCIARIA POPULAR es la Dirección de Experiencia del Cliente. Esta área tendrá comunicación directa con los responsables de las áreas involucradas en el tratamiento de la información y resolución de las inquietudes de los titulares o causahabientes de conformidad con los manuales y políticas internas.

- Dirección General Bogotá: Carrera 13<sup>a</sup> No. 29 – 24 Pisos 20,21 y 24 • PBX (601) 7461414/ 5961506  
• servicioalcliente@fidupopular.com.co • www.fidupopular.com.co • Línea Nacional Gratuita: 018000-513962

## **10. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS DE FIDUCIARIA POPULAR:**

La presente política rige a partir de su expedición y las bases de datos sujetas a Tratamiento se mantendrán vigentes mientras ello resulte necesario para las finalidades establecidas en el punto 2 de la misma.

## **11. VARIOS**

Cualquier cambio sustancial en las políticas de tratamiento, será comunicado oportunamente a los Titulares de los datos personales por Fiduciaria Popular de forma eficiente y previa a la implementación de las nuevas políticas

Para aquellos datos recolectados antes del 27 de junio de 2013, Fiduciaria Popular aplicará lo dispuesto en el artículo 2.2.2.25.2.7 del Decreto 1074 de 2015.