

## Política de Protección de Datos

### 1) Alcance

La presente política establece los términos, condiciones y finalidades establecidos por Fiduciaria Central S.A. en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, del Decreto 1377 de 2013, hoy compilado en el Decreto 1074 de 2015 y las demás normas concordantes para el tratamiento de los datos personales obtenidos mediante sus diferentes canales de atención, así como de todos aquellos que han sido recolectados en actividades derivadas de relaciones laborales, contractuales, comerciales, entre otras, que requieran el suministro de los mismos.

Fiduciaria Central S.A. se encargará directamente del tratamiento de los Datos Personales, sin perjuicio a ello, podrá delegar en un Encargado dicho tratamiento, quien, en todo caso deberá cumplir con las obligaciones a su cargo establecidas en las normas que regulan sobre esta materia y las disposiciones que establece la presente Política de Datos.

El Titular de Datos Personales entregará su información de manera voluntaria y al momento de conceder su autorización de tratamiento, manifestará que ha leído y se encuentra conforme con las Políticas que en este documento se establecen.

En virtud de la autorización que imparte el Titular de los Datos Personales para su correspondiente tratamiento, faculta a Fiduciaria Central S.A. para recolectar, transferir, almacenar, usar, circular suprimir, compartir, actualizar y transmitir los Datos para los fines que más adelante se desarrolla.

### 2) Información de Fiduciaria Central S.A.

- a. Razón Social: Fiduciaria Central S.A.
- b. NIT: 800.171.372-1
- c. Dirección: Av. El Dorado 69 A 51 Torre B Piso 3, Bogotá
- d. Teléfono: +57 (601) 3900800.
- e. Correo: [servicioalcliente@fiducentral.com](mailto:servicioalcliente@fiducentral.com)
- f. Página Web: [www.fiducentral.com](http://www.fiducentral.com)

### 3) Derechos como titular de la Información

El titular de la información tiene los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar, suprimir, revocar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b. Solicitar prueba de la autorización de tratamiento otorgado a Fiduciaria Central S.A, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2.012.

- c. Ser informado respecto del uso que Fiduciaria Central S.A. les ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

#### 4) Canales a través de los cuales puede ejercer derechos

El titular podrá ejercer sus derechos ante Fiduciaria Central S.A en lo que corresponda, a través de los siguientes canales:

- a. Correspondencia física:
  - Bogotá: Avenida El Dorado No. 69 A - 51 Torre B Piso 3
  - Medellín: Carrera 43 C - 7 D - 09 El Poblado
- b. Formulario de PQRS dispuesto en la página web de la Entidad: <https://www.fiducentral.com/pqrs>
- c. Correo electrónico de servicio al cliente: [servicioalcliente@fiducentral.com](mailto:servicioalcliente@fiducentral.com)
- d. Línea de servicio al cliente: +57 (601) 3900800.
- e. Páginas Web:
  - SmartSupervision de la Superfinanciera: es un aplicativo diseñado por la superintendencia financiera para una eficiente atención y solución de inconformidades del consumidor financiero; se realiza por medio de la página web de la superintendencia financiera <https://smart.superfinanciera.gov.co/login> viajando directo al buzón del Componente de queja de la Fiduciaria Central S.A.
  - Página Web de la fiduciaria (Formulario del componente de queja): a través del formulario de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la siguiente página <https://www.fiducentral.com/pqrs>; en ambos recursos la información
  - Siri: Es la plataforma en la cual contamos con un canal directo de comunicación entre la Fiduciaria y la Superintendencia Financiera de Colombia; en la cual nos realizan requerimientos, nos notifican actos administrativos, decisiones, respuestas, y traslados de derechos de petición para emitir respuesta.
  - Defensoría del Consumidor Financiero (DCF): es una institución independiente que se encarga de proteger a los consumidores financieros y de velar por sus derechos; radicando su solicitud, queja o reclamo en <https://www.defensoriasernarojas.com/defensoria/envie-solicitud>, o por correo electrónico [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com); igualmente, por nuestros canales de

atención y serán trasladados al defensor del consumidor financiero si así es solicitado por el consumidor financiero.

## 5) Área Responsable de atención de peticiones, quejas y reclamos

La recepción de peticiones, quejas y reclamos se canaliza a través del área de Servicio al Cliente y Comunicaciones – en los canales indicados en el numeral 4) de este documento.

## 6) Procedimientos para conocimiento, actualización, supresión, revocación y rectificación

El titular de la información podrá solicitar a través de los canales de contacto nombrados anteriormente, la actualización, supresión y rectificación de la información, revocación de la autorización expresa y/o efectuar consultas o reclamos relacionados con su información.

Fiduciaria Central S.A. validará la identificación, analizará, clasificará y emitirá la respuesta a su solicitud en los tiempos establecidos en la ley, la cual será enviada a través del medio por el cual se recibió la solicitud o por el medio que el titular especifique en su comunicación. La supresión de datos personales y/o revocación de autorización expresa para tratamiento de la información no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

Dichos requerimientos serán tramitados siempre y cuando cumplan con los siguientes requisitos:

- a) La solicitud deberá ser dirigida al responsable o Encargado del Tratamiento (Fiduciaria Central S.A)
- b) Deberá contar con la identificación del titular, su causahabiente, representante o mandatario.
- c) Habrá de contener la descripción de los hechos que dan lugar a su petición.
- d) Datos de notificación.
- e) Documentos y hechos soporte de su petición.

En caso de que el requerimiento resulte incompleto en cuanto a sus requisitos, el titular será requerido para que dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento subsane sus omisiones. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha en que el solicitante fue requerido para subsanar su petición sin obtener la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de cinco (5) días hábiles e informará de la situación al interesado. Una vez admitido un trámite, este deberá ser calificado como consulta, la cual será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta o como reclamo, cuyo tiempo máximo de atención será quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción. Si no fuere posible responder algún requerimiento en razón de su complejidad, se informará al titular el motivo por el cual no es posible responder dentro del término fijado por la Ley de Datos Personales. Cuando se notifique sobre la imposibilidad de responder en el término inicialmente señalado, deberá informarse al titular la fecha en la que se

responderá su requerimiento, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Fiduciaria Central S.A podrá, en cualquier momento, realizar modificaciones a sus políticas y procedimiento de tratamiento de datos personales. Sin embargo, tales modificaciones, en la medida que corresponda a cambios sustanciales, antes de su implementación, serán publicadas en la página web [www.fiducentral.com](http://www.fiducentral.com).

## 7) Políticas de tratamiento de datos personales

- a) Cumplir con el tratamiento de los datos personales de los titulares dentro de los parámetros establecidos por la Constitución y la Ley.
- b) Obtener la autorización expresa de los titulares en medio físico, electrónico y/o telefónico que permita su posterior consulta, a fin de constatar de forma inequívoca que sin el consentimiento del titular los datos nunca hubieran sido capturados y almacenados en medios electrónicos o físicos. Así mismo, se podrá obtener por medio de conductas claras e inequívocas del titular que permitan concluir de una manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el manejo de sus datos personales.
- c) Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales por parte del responsable y los encargados.
- d) Los datos personales solo serán tratados por aquellos colaboradores que lo requieran en función de las actividades propias de su cargo o por los encargados; a estos últimos se les suministrará la información requerida para el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- e) Garantizar la reserva de la información durante la vigencia del contrato y con posterioridad a la terminación de este.
- f) Realizar el tratamiento de los datos personales acorde con los fines autorizados por los titulares.
- g) Restringir la divulgación de datos personales en Internet u otro medio masivo de comunicación, a menos que se trate de información pública o información requerida por ley.
- h) Custodiar la información de datos personales de los titulares, de acuerdo al tiempo definido en las tablas de retención documental.
- i) Eliminar a solicitud del titular y cuando no tenga ningún deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos, la información del titular
- j) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna a cualquier tercero autorizado (encargado del tratamiento), todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.
- k) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente a cualquier tercero autorizado (encargado del tratamiento).
- l) Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la ley. Se informará, si es del caso, al encargado para su gestión.
- m) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su

adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- n) Aplicar las medidas de seguridad idóneas para el tratamiento de información clasificada como sensible.
- o) Propender por el fortalecimiento de una cultura corporativa que abogue por y salvaguarde los derechos de los titulares, mediante jornadas de capacitación.
- p) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- q) Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- r) Garantizar que la información que se suministre a cualquier tercero autorizado, dentro de los parámetros establecidos en la ley, sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- s) La entidad podrá intercambiar información de datos personales con entidades públicas cuando la soliciten en ejercicio de sus funciones.
- t) Prohibir la transferencia de información de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos.
- u) Registrar, actualizar y reportar las novedades de las bases de datos en el Registro Nacional de Base de Datos – RNBD, en cumplimiento a lo establecido en la normativa legal vigente.
- v) La entidad publicará el aviso de privacidad en la página web [www.fiducial.com](http://www.fiducial.com). De igual manera, para los siguientes casos no será necesaria la autorización por parte del titular:

Cuando la información sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

- a) Datos de naturaleza pública.
- b) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- c) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- d) Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

## 8) Uso de los datos

Los datos personales serán tratados y utilizados por Fiduciaria Central S.A., para las siguientes finalidades:

- a) Consultar, solicitar o verificar información sobre los datos de ubicación o contacto, activos, bienes o derechos en entidades públicas o privadas, o que conozcan personas

naturales o jurídicas, o se encuentren en buscadores públicos, redes sociales o publicaciones físicas o electrónicas, tanto en Colombia como en el exterior.

b) Adelantar el análisis, evaluaciones y gestiones necesarias para el inicio, desarrollo o culminación de cualquier relación contractual que surja o pueda surgir con Fiduciaria Central. Así como dar cumplimiento a los sistemas de administración de riesgos de la entidad, la normatividad aplicable vigente y a las órdenes impartidas por autoridades administrativas o judiciales.

c) Consultar, almacenar, administrar, transferir, reportar, procesar y divulgar ante las Centrales de Información o bases de datos, la información financiera, crediticia, comercial y de servicios de la persona jurídica a la que represento, con la finalidad de servir como elemento de análisis para establecer y mantener una relación contractual, cualquiera que sea su naturaleza.

d) Contactar a través de cualquier medio (físico o digital), para el envío de mensajes, extractos e informes.

e) Acceder, recolectar, procesar, actualizar, conservar y eliminar información (incluida la documentación) propia y de la persona jurídica representada, cuando no se haya perfeccionado una relación contractual o después de finalizada la misma.

f) Compilar y remitir a las autoridades competentes, incluyendo las fiscales y los reguladores financieros, nacionales o extranjeros, la información relacionada con la titularidad de los productos y servicios contratados o que se llegaren a contratar en representación de la persona jurídica, datos de contacto, movimientos y saldos, y toda aquella información que repose en la entidad que sea solicitada por normas nacionales o extranjeras.

g) Compartir, transmitir, transferir y divulgar información propia y de la persona jurídica representada (incluida la documentación), con las siguientes personas: (a) quienes ofrezcan, presten o suministren bienes y servicios a Fiduciaria Central S.A. para la adecuada prestación de sus productos o servicios; (b) terceros contratados por Fiduciaria Central S.A. para la cobranza judicial y extrajudicial, así como para mi localización e investigación de bienes y derechos (c) terceros contratados por Fiduciaria Central S.A. para la realización de actividades de educación financiera; siempre y cuando guarde conexión con la relación contractual, esquema fiduciario y/o servicios celebrados y/o acordados entre el cliente y la Fiduciaria.

h) Conocer los Datos personales que reposen en operadores de banco de datos de información financiera de que trata la ley 1266 de 2008 o las normas que la modifiquen o sustituyan y proporcionarles mi información a los mismos.

i) Ofrecer y prestar sus productos o servicios a través de cualquier medio o canal.

j) Efectuar análisis e investigaciones comerciales, estadísticas, de riesgos, de mercado, interbancaria y financiera incluyendo contactos para esos fines.

k) Comparar o circularizar información y documentación con filiales como subsidiarias y casa matriz para establecer una relación contractual.

l) Suministrar información comercial, legal, de productos, de seguridad, de servicio o de cualquier otra índole.

- m) Consultar multas y sanciones a cargo ante las diferentes autoridades administrativas y judiciales.
- n) Atender, gestionar y resolver peticiones, quejas, reclamos y consultas.
- o) En general, para la gestión y desarrollo de los servicios fiduciarios prestados y todas las actividades relacionadas con los mismos, ya sea directamente o a través de terceros a nivel nacional o internacional, en servidores propios o ubicados en la nube. La política de tratamiento de datos personales y el aviso de privacidad los puede consultar en la página web de la entidad [www.fiducentral.com](http://www.fiducentral.com).

VIGILADO  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA



**Bogotá** Av El Dorado No 69 A 51 Torre B Piso 3 • PBX (57) 601-3900800 • Fax (57) 601 - 3900800  
**Medellín** Carrera 43 C No 7D - 09 • PBX (57) 604 - 6053367  
email: [fiduciaria@fiducentral.com](mailto:fiduciaria@fiducentral.com) [servicioalcliente@fiducentral.com](mailto:servicioalcliente@fiducentral.com) NIT. 800.171.372-1  
[www.fiducentral.com](http://www.fiducentral.com)

