

Política de Tratamiento de Datos Personales



Contenido

2. Introducción	3
3. Objetivo	3
4. Normativa aplicable	3
5. Identificación del Responsable	4
6. Definiciones	4
7. Principios que Orientan el Tratamiento de Datos Personales	7
8. Deberes de FGA como responsable o encargado del tratamiento	9
9. Datos personales objeto de tratamiento	9
10. Finalidades del tratamiento de datos	9
11. Autorizaciones	15
12. Derechos de los titulares de la información	16
13. Tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes	17
14. Medios y acciones para el ejercicio de los derechos	18
15. Persona o grupo responsable de la atención de peticiones, consultas, reclamos y denuncias	21
16. Transferencia y transmisión de datos	21
17. Tratamiento de datos personales por medio de la Inteligencia Artificial	21
18. Vigencia de la política de tratamiento de datos personales	22
19. Vigencia de la base de datos	22
20. Cambios y modificaciones	22

2. Introducción

FGA FONDO DE GARANTIAS S.A., en adelante “FGA”, sociedad de economía mixta del orden nacional, identificada con el NIT. 811.010.485-3, reconoce la importancia y el compromiso de proteger y asegurar la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal que, como consecuencia del desarrollo de sus actividades autorizadas, obtiene de cada uno de sus grupos de interés, por lo que en cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales aplicables actualiza y adopta la presente política de tratamiento de información personal.

3. Objetivo

La presente política de tratamiento de información personal tiene como propósito establecer los parámetros generales para la gestión, manejo, uso y protección de los datos de carácter personal registrados en cualquier base de datos de responsabilidad de FGA, que hubieren sido recolectados, tratados o almacenados en virtud del desarrollo de sus actividades, bien sea como responsable o encargado del tratamiento. Lo anterior dando cumplimiento al artículo 15 de la Constitución Política, La ley Estatutaria 1266 del 2008, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas aplicables.

FGA, en su calidad de responsable y encargado del tratamiento de información personal, se encuentra comprometido con el cumplimiento de la normatividad referida y, en consecuencia, promoverá el respeto de los principios y normas sobre protección de datos personales por parte de sus funcionarios, contratistas y encargados.

4. Normativa aplicable

- Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia.
- Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- Ley 1273 de 2009.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- Ley Estatutaria 2157 de 2021.
- Decreto 1377 de 2013.
- Decreto 886 de 2014.
- Decreto 1074 de 2015.
- Circular única de la Superintendencia de Industria y Comercio – Título V

5. Identificación del Responsable

El principal objeto social de FGA es otorgar, ofrecer y promover garantías y servicios financieros afines, tanto a personas naturales como a las micro, pequeñas y medianas empresas, facilitándoles el acceso al crédito y contribuyendo al desarrollo económico del país. A continuación, se señala la información de contacto de FGA:

Medellín		Bogotá
Sede administrativa Carrera 43 A No. 19 - 17 Piso 9, Edificio Block Centro Empresarial PBX: (604) 448 09 00	Sede contact center Calle 9 C Sur No. 50 FF - 116 Oficina 204, Centro Empresarial Nueve C Sur PBX: (604) 448 09 00 opción 1	Carrera 7 No. 71 - 21 Oficina 403 Torre B, Edificio Avenida Chile PBX: (601) 747 75 68
Correo electrónico: info@fga.com.co		
Correo electrónico para notificaciones judiciales: juridica@fga.com.co		
Sitio web: www.fga.com.co		

6. Definiciones

Para los efectos de la presente política, se tienen como definiciones:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

Para comunicar el aviso de privacidad, el responsable utilizará el siguiente escrito:

“Autorización para el Tratamiento de Datos Personales: Autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informa e inequívoca a FGA FONDO DE GARANTÍAS S.A. para recolectar, almacenar, usar y proteger mis datos personales, de acuerdo con la Ley 1581 del 2012 y cualquiera que la modifique o adiciona y según nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales, la cual fue puesta a mi disposición para efectos de ser consultada en la página web <https://fga.com.co/>. Por lo anterior, acepto y reconozco que esta información será utilizada únicamente con el propósito de garantizar mi seguridad durante la permanencia en las instalaciones, así como para fines administrativos internos.

Usted tiene el derecho a acceder a sus datos personales, corregirlos, actualizarlos y solicitar su eliminación. Para ejercer estos derechos, contáctenos a través del correo electrónico info@fga.com.co

Al aceptar usted confirma que ha leído y entendido esta autorización y da su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales.”

- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la Ley para acceder a la información que repose en cualquier base de datos, bien sea que esté contenida en un registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular.
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias

judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

- **Dato semiprivado:** Es el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento y 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.
- **Datos sensibles:** Aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- **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.
- **Inteligencia Artificial (IA):** Disciplina científica que se ocupa de crear programas informáticos que ejecutan operaciones comparables a las que realiza la mente humana, como el aprendizaje o el razonamiento lógico.
- **Oficial de protección de datos:** Persona(s) que han sido designada(s) internamente por FGA para ejercer de manera formal la función de coordinar y controlar el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares formulen.
- **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o de las personas autorizadas por éste o por la Ley para corregir, actualizar, o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la Ley.
- **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 mismos.

- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento. Para FGA serán titulares de la información los clientes, usuarios, colaboradores, aspirantes, proveedores, accionistas, administradores, visitantes y cualquier otra persona natural cuyos datos sean objeto de tratamiento, ya sea directa o indirectamente.
- **Tratamiento:** Se refiere a cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** Envío de datos personales que realiza el Responsable o Encargado desde Colombia a un Responsable que se encuentra dentro (transferencia nacional) o fuera del país (transferencia internacional).
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

7. Principios que Orientan el Tratamiento de Datos Personales.

En el desarrollo, interpretación y aplicación del Tratamiento de Datos Personales por parte de FGA, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4º de la Ley Estatutaria 1581 de 2012:

- a) **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento de Datos Personales por parte de FGA es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la presente política y en la Constitución, la ley y las decisiones judiciales adoptadas por el Estado Colombiano.
- b) **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- c) **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa

autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

- d) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento de FGA debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- e) **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de FGA, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- f) **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de ley y la Constitución.

En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley; los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley.

- g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por FGA, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h) **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 y en los términos de esta.

8. Deberes de FGA como responsable o encargado del tratamiento

FGA, en cumplimiento a los principios y lineamientos legales para el tratamiento de datos personales, informa a los titulares y terceros interesados que durante el tratamiento de datos personales se dará cumplimiento a los deberes reglamentados en los Artículos 17 y 18 de la Ley 1581 de 2012. Cuando no sea posible poner a disposición del titular la Política de Tratamiento de la Información, FGA informará por medio de un Aviso de Privacidad, sobre la existencia de dicha política.

9. Datos personales objeto de tratamiento

FGA trata principalmente información personal categorizada en:

- Datos de identificación.
- Datos de ubicación.
- Datos de contenido socioeconómico.
- Datos de contenido sociodemográfico.

No obstante, FGA podrá solicitar información adicional (sensible), la cual podrá ser suministrada por parte del titular de manera libre y voluntaria, siempre aclarando su carácter facultativo.

10. Finalidades del tratamiento de datos

A continuación, se relacionan las principales finalidades del tratamiento de datos personales que realiza FGA:

Clientes y/o usuarios

- Gestionar el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales.
- Establecer, mantener y/o terminar una relación contractual.
- Suministrar información comercial, legal, de productos, de seguridad, de servicio o de cualquier otra índole.
- Verificar la identidad del titular para el ofrecimiento, prestación, administración y promoción de productos y servicios, nuevos y existentes, a través de cualquier medio o canal, de acuerdo con su perfil y avances tecnológicos.
- Conocer la ubicación y datos de contacto del cliente para efectos de notificaciones con fines de seguridad y ofrecimiento de beneficios y ofertas comerciales propias de FGA o de terceros.
- Compartir, ceder o negociar la información del cliente a diversos actores del mercado, bajo estándares legales.

- Realizar todas las gestiones necesarias tendientes a confirmar y actualizar la información del cliente.
- Realizar estudios de seguridad para la prevención del lavado de activos, la financiación del terrorismo, así como detectar el fraude, corrupción y otras actividades ilegales.
- Realizar y organizar actividades comerciales, promocionales y de mercadeo, de productos y servicios tanto propios como de terceros, directamente o a través de terceros, y demás comunicaciones necesarias para mantener comunicado y enterado al cliente mediante: llamada telefónica, mensaje de texto, mensaje de WhatsApp, correo electrónico y cualquier red social de integración o mensajería instantánea.
- Proveer reportes de información a las autoridades competentes.
- Conocer el comportamiento financiero, comercial y crediticio, así como el estado de las operaciones (activas, pasivas o de cualquier naturaleza) o las que en el futuro llegue a celebrar el cliente con entidades financieras o comerciales, con cualquier agente del mercado financiero, operador de información, administrador de bases de datos o cualquier otra entidad y que tenga por objeto cualquiera de las anteriores actividades.
- Informar y reportar a las centrales de información el comportamiento de pago de las obligaciones crediticias, o de los deberes legales de contenido patrimonial respecto a todas las operaciones que, bajo cualquier modalidad, se haya celebrado o llegue a celebrar con FGA o con quien ostente la calidad de acreedor.
- Notificar al titular previo al reporte a centrales de información por medio de llamadas telefónicas, mensajes de texto, mensaje de WhatsApp, correo electrónico o cualquier otro canal, conforme a lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008.
- Conocer información del titular del dato que se encuentre almacenada en centrales de información crediticia o en operadores de bancos de datos sobre información financiera, crediticia y comercial a la que se refiere la Ley 1266 de 2008, buscando conocer su desempeño como deudor, capacidad de pago o para valorar el riesgo.
- Suministrar a las centrales de información, los datos relativos a los servicios de cobertura, así como a otros atinentes a las relaciones comerciales, financieras y socioeconómicas en general.
- Gestionar y llevar a cabo labores de gestión de cobranza y recuperación de cartera, ya sea directamente o mediante un tercero contratado para tal efecto.

- Efectuar análisis e investigaciones comerciales, estadísticas, de riesgos, de mercado y financiera, incluyendo contactar al cliente para estos fines.
- Verificar transacciones, incluyendo, la consulta y reproducción de datos sensibles tales como la huella digital, imagen o voz, entre otros, siempre y cuando sea necesario y autorizado por el titular.
- Realizar encuestas de satisfacción concerniente a la gestión de recuperación de cartera y a los servicios prestados por FGA, en las cuales se podrá realizar la actualización de datos personales.
- Actualizar los datos de los titulares de la información con contenido sociodemográfico y socioeconómico, con el fin de generar datos estadísticos para ofrecer productos y servicios acorde a los resultados. Estas encuestas podrán realizarse por medio de llamadas telefónicas, mensajes de texto, mensaje de WhatsApp, correo electrónico o cualquier otro canal tecnológico.
- Consultar la información del titular del dato que repose en bases de datos de entidades públicas o privadas, incluidas multas y sanciones ante las diferentes autoridades administrativas y judiciales, o bases de datos públicas que tengan como función la administración de datos de esta naturaleza.
- Almacenar los datos que deja el usuario en las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Recursos para dar solución efectiva a los requerimientos.
- Realizar el registro, manejo, tratamiento y negociación de inversiones de títulos o valores que conforman el portafolio de inversión de FGA.
- Proporcionar, actualizar y facilitar el tratamiento de los productos, servicios y demás relaciones que tuvo, tiene o tendrá el Titular y FGA.

Aspirantes y colaboradores

FGA recolecta la información de los aspirantes a las vacantes que se presentan dentro de nuestra entidad, para realizar el proceso de selección, evaluación de ingreso y posterior vinculación. La información personal de los colaboradores de FGA es tratada con la finalidad de gestionar en debida forma la relación laboral existente, entre ellas:

- Ejecutar el proceso de selección de personal junto con los procedimientos señalados para el efecto y de ser el caso, el proceso de contratación y demás trámites administrativos requeridos para la vinculación con FGA. Los candidatos que envían voluntariamente su hoja de vida, que contiene datos personales, facultan a FGA para el tratamiento de los mismos.

- Cumplir con las obligaciones y derechos derivados de su actividad como empleador y a las actividades propias de su objeto social, las cuales pueden ser realizadas por FGA o por terceros, con los que se compartirá la información para los fines relacionados en el objeto del contrato.
- Efectuar análisis e investigaciones estadísticas, de riesgos, de mercado y financiera.
- Publicar información tales como fotos, videos etc., de los colaboradores y demás personas que asistan a los eventos realizados al interior de FGA a través de las aplicaciones de social media designadas para tal fin.
- Almacenar sus datos personales en la Base de datos de Talento Humano.
- Realizar de manera periódica la actualización a los datos personales de los trabajadores mediante jornadas de actualización de la información.
- Realizar las actividades y funciones propias para la gestión adecuada del talento humano de FGA.
- Realizar la afiliación del colaborador y sus beneficiarios a las entidades que integran el Sistema General de Seguridad Social.
- Realizar los pagos correspondientes de salarios, seguridad y prestaciones sociales de los colaboradores.
- Promover y brindar el acceso a los beneficios brindados por FGA a sus colaboradores y sus familiares.
- Acceso y autorización de los beneficios establecidos por FGA, según los requisitos definidos en cada caso.
- Ofrecer programas de formación y capacitación a sus colaboradores.
- Cumplir con los requerimientos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo establecidos por el Decreto 1072 de 2015.
- Llevar a cabo el proceso laboral disciplinario de FGA establecido para sus colaboradores.
- Compartir los datos personales de sus colaboradores con las autoridades (judiciales o administrativas) nacionales o extranjeras cuando la solicitud sea de carácter legal, procesal y/o tributario.
- Realizar la grabación y monitoreo de las personas que ingresan a las instalaciones de FGA con el fin de garantizar la seguridad de estas. A su vez las grabaciones podrán ser utilizadas por FGA como material probatorio en el marco de los procesos disciplinarios laborales, reportes de accidentes laborales a la Administradora de Riesgos

Laborales, reporte de conductas ilícitas a las autoridades competentes, entre otros.

- Consultar los datos de sus colaboradores en las listas internas de control, en cumplimiento de las normas nacionales y políticas internas asociadas al Sistema de Administración y Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SAGRIFT.
- Contactar a sus colaboradores a través de los datos personales suministrados a Talento Humano, por medio de llamadas telefónicas, mensaje de WhatsApp y correo electrónico, dentro del horario laboral.
- Para el caso de los excolaboradores, FGA conservará una vez finalizado el contrato de trabajo, la información necesaria y que se requiera para cumplir con las obligaciones que puedan derivarse de la relación laboral, conforme a la normatividad vigente, o de los servicios que en virtud de la relación puedan llegar a prestarse.

Proveedores

- Ejecutar el proceso de selección de proveedores junto con los procedimientos señalados para el efecto y, de ser el caso, el proceso de contratación y demás trámites administrativos requeridos para la vinculación con FGA.
- Administrar y verificar antecedentes comerciales, reputacionales y los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como para detectar y/o prevenir el fraude, corrupción y otras actividades ilegales, por parte del proveedor o sus colaboradores.
- FGA podrá solicitar al proveedor toda la información, bien sea de la persona natural o jurídica, según sea el caso, entendiendo que también es posible, que se solicite la información de los colaboradores del proveedor que cumplan alguna función o que en relación a la labor que desempeñan, requieran acceso a los aplicativos, sistemas, instalaciones y otros de FGA.
- Efectuar el proceso de vinculación del proveedor con FGA, en cumplimiento de las políticas internas establecidas para ese fin.
- Revisar y evaluar los resultados del proveedor.
- Realizar análisis e investigaciones de riesgos, de mercado, comerciales, financiera y estadística de acuerdo los resultados del proveedor.
- Ofrecer y prestar servicios o productos a través de cualquier medio o canal conforme a los avances tecnológicos.

Accionistas

La información y los datos personales que recolecta y actualiza FGA de sus accionistas, serán tratados, consultados, modificados y procesados con las siguientes finalidades:

- Realizar las actividades de administración integral del libro de registro de accionistas.
- Cumplir con las obligaciones y derechos derivados de su calidad de accionista.
- Administrar el riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y de corrupción.
- Brindar la información relacionada con trámites, quejas y solicitudes de los accionistas.
- Dar acceso a la información a las autoridades judiciales o administrativas que soliciten dichos datos en ejercicio de sus funciones.

Vigilancia, seguridad e ingreso a las instalaciones de FGA

FGA FONDO DE GARANTÍAS S.A podrá utilizar diversos medios de videovigilancia en diferentes sitios internos y externos de su domicilio. Por ese motivo, se informa la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de videovigilancia que contendrán como mínimo la información sobre el responsable del tratamiento y sus datos de contacto, la finalidad del tratamiento y los derechos del titular, así como el sitio de consulta de la política de tratamiento de la información. Dichos anuncios serán ubicados de manera estratégica para su fácil identificación.

El sistema es utilizado para velar por la seguridad de las instalaciones y las personas. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante autoridades administrativas o judiciales con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables.

El sistema de videovigilancia no inspecciona áreas en la que la intimidad del titular prime. A continuación, se enlista las finalidades del tratamiento de datos:

- Identificar y controlar el acceso de las personas a las diferentes sedes.
- Mantener la seguridad y control de accesos a los edificios.

- Contar con información de cada uno de los colaboradores y de los visitantes que ingresen a los edificios de FGA o demás instalaciones de la organización.
- Mantener la seguridad de nuestros visitantes y colaboradores a través de la captura de imágenes por las cámaras de videovigilancia de FGA.

Cuando las fotografías no permitan identificar con claridad a los participantes, no será necesario recolectar autorización alguna.

Parágrafo: Sin perjuicio de lo anterior, se entiende por aceptada cualquier otra finalidad adicional que permita desarrollar las funciones propias de FGA, sea conexas con alguna de las aquí indicadas y que se armonice con la legislación vigente y de la intimidad del titular.

11. Autorizaciones

En cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y del Decreto reglamentario 1377 de 2013 que desarrollan el derecho de habeas data, FGA en calidad de responsable del tratamiento, solicitará la autorización de manera que el titular de la información otorgue su consentimiento previo, expreso e informado del tratamiento al cual son sujetos sus datos personales, con el fin de reportar, recopilar, almacenar, archivar, copiar, analizar, usar, intercambiar, compartir y consultar los datos con las finalidades expuestas en el numeral 10 del presente documento.

Dicha autorización del titular podrá obtenerse por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, entre ellas, la comunicación escrita, verbal, correo electrónico, mensaje de texto y cualquier otro medio tecnológico, así mismo por medio de conductas inequívocas, las cuales permitan concluir de manera razonable que este entregó su consentimiento para el tratamiento de su información.

FGA conservará prueba de las autorizaciones entregadas por los titulares garantizando y respetando los principios de veracidad, privacidad y confidencialidad de la información, y dará un trato especial, cuando se trate de datos sensibles, los cuales son suministrados por voluntad del titular; y los datos de niños, niñas y adolescentes, velando por el respeto de sus derechos fundamentales, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 5, 6 y 7 de la Ley 1581 de 2012, y en los artículos 6 y 12 del Decreto 1377 de 2013, y demás normas que los modifiquen o adicionen.

FGA informa que en virtud de lo dispuesto por el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, no se requerirá autorización del titular en los siguientes casos:

- Cuando la informaciones requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- En caso de hacer tratamiento de datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Para el tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Cuando se trata de datos relacionados con el Registro Civil.

12. Derechos de los titulares de la información

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015, el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos frente FGA:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a FGA, en su condición de responsable del tratamiento.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a FGA, en su condición de Responsable del Tratamiento.
- c) Ser informado por FGA, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

El ejercicio de los derechos anteriormente mencionados, podrá ejercerse por las siguientes personas, en cumplimiento de lo establecido por el artículo 20 del Decreto 1377 de 2013:

- Por el titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar dicha calidad a través de un medio idóneo.
- Por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.
- Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

13. Tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes

De acuerdo con lo establecido en el artículo 12 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, se asegurará que el tratamiento de este tipo de datos se realice de conformidad con la ley, respetando los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes.

- Se solicitará autorización del representante legal del niño, niña o adolescente previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto, a efectos de realizar el tratamiento de sus datos personales.
- Responder preguntas acerca de los datos de los niños, niñas o adolescentes será optativo.

Todo responsable y encargado involucrado en el Tratamiento de los Datos Personales de Niños, Niñas y Adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015.

Igualmente, dentro de las actividades que ejecuta FGA podrá recolectar en eventos imágenes de Niños, Niñas y Adolescentes -NNA, y su tratamiento garantizará lo siguiente:

- Recaudar la autorización de los padres o representantes legales de ellos teniendo en cuenta su madurez, autonomía y capacidad para

entender el asunto, informándoles sobre la finalidad y el tratamiento al cual serán sometidos los datos personales, así como los derechos que les asisten.

- Garantizar la seguridad y reserva de los datos personales de los menores de edad.

14. Medios y acciones para el ejercicio de los derechos

FGA cumpliendo con lo reglamentado por la Ley 1581 de 2012 pone en conocimiento el procedimiento para realizar las consultas y reclamos a los usuarios de la siguiente manera:

a) Consultas:

Los titulares, sus causahabientes o representantes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos, por lo que FGA como responsable del tratamiento, suministrará a éstos, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

FGA garantiza los medios de comunicación electrónica para la formulación de consultas, los cuales serán los mismos utilizados para la recepción y atención de peticiones, quejas y reclamos administrado por los funcionarios de FGA dispuestos para la atención de las solicitudes externas.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de esta.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando 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.

b) Reclamos:

Los reclamos serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de este. FGA podrá prorrogar este término en casos especiales dando aviso al interesado. Este nuevo plazo no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes.

Conforme a lo dispuesto por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, en el evento en que FGA no sea la entidad competente para resolver el reclamo, queja o petición presentada, se dará traslado a quien corresponda, dentro de un término no superior a cinco (5) días hábiles y se le informará de dicha situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la 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 deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido y se ajustará a los procedimientos internos.

En todo caso, si el reclamo está incompleto se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del mismo para que subsane las fallas. Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, FGA entenderá que ha desistido del reclamo.

Requisitos mínimos para que proceda el reclamo:

- Debe contener el número de identificación y el nombre del reclamante.
- Exponer de forma clara cada uno de los hechos que dieron lugar a la reclamación y anexar las pruebas que pretenda hacer valer.
- En el caso de un tercero, deberá adjuntar el poder que le fue conferido para tal fin.
- Indicar la dirección física o electrónica por medio de la cual se deba notificar la respuesta al reclamo.

Supresión de la información:

El titular de datos personales tiene el derecho, en todo momento, a solicitarle a FGA la supresión de la información. Sin embargo, esta no procederá cuando el titular tenga algún deber legal o contractual de permanecer en la base de datos que administra FGA.

Revocatoria de la autorización:

Todo titular de datos personales puede revocar, en cualquier momento, el consentimiento al tratamiento de estos, siempre y cuando no tenga algún deber legal o contractual de permanecer en la base de datos que administra FGA.

Las consultas y reclamaciones presentadas, serán tramitadas de acuerdo con los procesos y procedimientos internos.

c) Canales de atención:

Correo electrónico	info@fga.com.co
Correo electrónico para notificaciones judiciales	juridica@fga.com.co
Sitio web	www.fga.com.co
Puntos de atención presencial	Medellín:
	Sede administrativa: Carrera 43 A No. 19- 17, piso 9, Edificio Block Centro Empresarial Horario: lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y viernes de 8:00 a 4:00 p.m.
	Sede contact center: Calle 9 C Sur No. 50 FF – 116, oficina 204, Centro Empresarial Nueve C Sur Horario: lunes a jueves de 7:30 am a 5:00 p.m. y viernes hasta las 4:00 p.m.
	Bogotá:
	Carrera 7 No. 71 – 21, oficina 403, Torre B, Edificio Avenida Chile Horario: lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y viernes de 8:00 a 4:00 p.m.
	Tener en cuenta, el último viernes de cada mes, las oficinas de las sedes cerrarán a las 3:00 p.m.

15. Persona o grupo responsable de la atención de peticiones, consultas, reclamos y denuncias

El Área encargada de atender las Consultas y Reclamos sobre el tratamiento de datos personales, es el área de Servicio al Cliente, ubicada en la Carrera 43A No. 19-17 Piso 9 Edificio Block Centro Empresarial, Medellín, Antioquia, de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y viernes de 8:00 a 4:00 p.m. y correo electrónico info@fga.com.co

16. Transferencia y transmisión de datos

FGA en calidad de responsable de la información personal de los titulares que se encuentre almacenada en sus bases de datos, podrá efectuar transferencia o transmisión nacional o internacional de datos, empleando las normas de seguridad necesarias y velando por la protección de la información objeto de dicha actividad; comprometiéndose además, con la verificación de los estándares de protección y seguridad del país receptor de la información, suscribiendo los documentos jurídicos que garanticen la protección de dichos datos.

Así mismo, seguirá cada uno de los lineamientos fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de transferencia y transmisión nacional o internacional de datos personales, los cuales no podrán ser inferiores a los que la Ley 1581 de 2012 exige a sus destinatarios.

17. Tratamiento de datos personales por medio de la Inteligencia Artificial

FGA podrá utilizar la inteligencia Artificial para el tratamiento de datos personales de los titulares, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y sus disposiciones reglamentarias. El manejo de los datos personales por medio de la inteligencia artificial se realizará bajo los parámetros contenidos en la autorización para el tratamiento que otorga el titular. El uso de la inteligencia artificial no implica la toma de decisiones automáticas que puedan afectar los derechos de los titulares, y siempre se realizará bajo supervisión humana. Los datos personales de los titulares serán tratados conforme a esta política, la política interna de uso de inteligencia artificial (IA) y en cumplimiento con la normatividad vigente.

FGA podrá hacer uso de algoritmos basados en inteligencia artificial y técnicas de aprendizaje automático para realizar determinadas actividades de análisis de tendencias de consumo referenciados sobre uso de productos y servicios, predicción de comportamientos y tendencias de

consumo sobre nuestros servicios, elaboración de perfiles y análisis de información basados en valores éticos teniendo en cuenta proteger los derechos y libertades de los desarrollados en alianza con terceros. Los datos personales de los titulares serán tratados conforme a esta política, la política interna de uso de inteligencia artificial (IA) y en cumplimiento con la normatividad vigente.

18. Vigencia de la política de tratamiento de datos personales

Los lineamientos y directrices contenidos en la presente política tendrán vigencia a partir del 04 de mayo del 2026 y deja sin efectos la política anterior del 15 de marzo del 2024.

19. Vigencia de la base de datos

Las bases de datos que almacenen información de titulares que posean relaciones contractuales o deban permanecer por virtud de Ley, se mantendrán vigentes hasta que finalice la necesidad del tratamiento. Lo anterior sin perjuicio del ejercicio de los derechos de supresión que le asisten al Titular.

20. Cambios y modificaciones

Los cambios y modificaciones de orden sustancial que se incorporen en la presente política con posterioridad a su entrada en vigor serán comunicados al titular con diez (10) días de anticipación a la implementación de las variaciones. La notificación sobre las modificaciones que serán efectuadas podrá remitirse por los medios de comunicación idónea, tales como: redes sociales, página web, correos electrónicos, mensajes de texto o en las instalaciones físicas de FGA FONDO DE GARANTIAS S.A.

Control de cambios

Número de versión	Fecha de modificación	Descripción del cambio	Realizó	Aprobó
1	01/08/2016	Creación del documento.	Área Jurídica	Presidencia
2	19/06/2020	Ampliación del glosario, ajustes en los horarios y área encargada de atención, ajustes a las finalidades.	Área Jurídica	Presidencia
3	11/03/2024	Ajustes en los canales de contacto, los horarios de atención y el área encargada de la gestión de las PQRS.	Área Jurídica	Comité de presidencia
4	16/4/2026	Ajuste en la dirección de la oficina de Bogotá y la incorporación del tratamiento de datos con Inteligencia Artificial	Área Jurídica	Comité de presidencia