

## **POLÍTICAS DE PRIVACIDAD Y DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Estas Políticas incorporan los mandatos contenidos en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, 886 de 2014 y 1074 de 2015, así como las demás disposiciones que los modifiquen, reglamenten o deroguen.

En esa medida la recolección y tratamiento de los datos personales de nuestros usuarios, y empleados está sujeta a las normas vigentes en la República de Colombia sobre protección de datos personales.

La aceptación al presente documento que se realiza al presionar el botón "acepto" que se presenta una vez leído el presente documento y que le permite continuar con la solicitud del cupo de crédito, se constituye en la aceptación clara y expresa al tratamiento de su información personal, de acuerdo con lo que se establece a continuación y sin perjuicio de lo determinado en el contrato de cupo de crédito correspondiente.

### **DEFINICIONES**

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.

**Base de Datos:** Es el conjunto organizado de información 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. El dato personal puede ser público, semiprivado o privado.

**Responsable del Tratamiento:** Es la Persona natural o jurídica de naturaleza pública o privada, que actuando por ella misma o conjuntamente con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los Datos.

Para los efectos del presente documento se entiende como responsable del Tratamiento a FINKY S.A.S.

**Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

**Tratamiento:** Es cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Para el entendimiento de los términos que no se encuentran incluidos dentro del listado anterior, usted deberá remitirse a la legislación vigente, en especial a la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013, dando el sentido utilizado en dicha norma a los términos de cuya definición exista duda alguna.

### **USO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL**

Como parte de las actividades de prestación de servicios de FINKY S.A.S., en particular estudio y otorgamiento de cupos de créditos estudiantiles, cobranza, actualización de datos, consulta y reporte a centrales de riesgo, contacto a instituciones educativas, estudiantes y usuarios, será requerida la entrega de datos contenida en el formulario de "Conocimiento de Persona Natural" que es diligenciado para la solicitud del cupo de crédito.

## **FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

La información será tratada por FINKY S.A.S. de acuerdo con las siguientes finalidades:

1. Realizar ante los operadores de información: centrales de riesgo, bases de datos del sector real y sector público y/o cualquier otra entidad que llegue a manejar bases de datos con los mismos objetivos, la consulta de la información crediticia, así como el reporte de la generación, modificación, extinción, cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones contraídas por el solicitante en favor de FINKY S.A.S. y la utilización indebida de los productos y/o servicios prestados u ofrecidos por la entidad.

El reporte de incumplimiento se realizará bajo notificación previa y el otorgamiento de un plazo de 20 días para cambiar el estado de las obligaciones, una vez cumplido este plazo se efectuará el reporte.

2. Realizar todas las búsquedas y recopilación de información que permita a FINKY S.A.S. realizar el estudio de la capacidad crediticia.

3. Compartir e intercambiar con sus entidades filiales, matrices, aliadas y/o con entidades financieras, información personal del solicitante contenida en las bases de datos de la entidad con fines de control de riesgos, desembolso y pago de obligaciones, comerciales, estadísticos y la realización de actividades de mercadeo de sus servicios y publicidad.

4. Utilizar los comentarios, artículos, fotos, videos y otros contenidos que se publican por el solicitante en la página de internet de FINKY S.A.S., o que se presentan por cualquier otro medio de comunicación de FINKY S.A.S. y utilizarlos como parte de nuestras campañas comerciales o de mercadeo.

5. Adelantar contactos con fines comerciales y promocionales ya sea sobre sus propios servicios y productos, o los de terceros con los que FINKY S.A.S. tenga relaciones comerciales o alianzas, a través de teléfono, celular, correo electrónico o cualquier otro medio conocido o por conocer.

6. Realizar actividades de gestión de cobro, aviso de reporte a las centrales de riesgo, entrega de extractos de obligaciones y actualizar la información a través de diferentes actividades como lo son: la consulta en bases de datos públicas, páginas de internet y redes sociales y referencias de terceras personas, en particular las personas que han servido de referencia para la utilización de los servicios de FINKY S.A.S.

7. Compartir e intercambiar con instituciones educativas aliadas su información personal contenida en las bases de datos de FINKY S.A.S. con fines de control de riesgos, desembolso y pago de obligaciones, comerciales, estadísticos y la realización de actividades de mercadeo de sus servicios y publicidad.

8. El tratamiento de la información podrá realizarse por FINKY S.A.S. directamente o a través de terceros, proveedores localizados en Colombia o en el exterior. Ese proceso puede implicar la recolección, archivo, procesamiento y transmisión de dicha información entre compañías vinculadas o relacionadas contractualmente con FINKY S.A.S, tales como: proveedores del servicio de Call y Contact Center, proveedores del servicio de mensajería, empresas de cobranza y profesionales del derecho que colaboran con la entidad en la recuperación de su cartera, localizadas dentro o fuera de Colombia. En todo caso, esas entidades estarán igualmente sujetas a las mismas obligaciones de confidencialidad en el manejo de la información al que está sujeto FINKY S.A.S., con las limitaciones legales impuestas por las leyes aplicables sobre la materia, en la jurisdicción donde esta sea recolectada, archivada, procesada o transmitida.

9. La información personal del solicitante no será utilizada o tratada con propósitos diferentes a los aquí indicados.

## **ACEPTACIÓN DEL SISTEMA DE BIOMETRÍA**

Autorizo a FINKY S.A.S. de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca para darle tratamiento a los datos personales, incluyendo datos biométricos, suministrados con el diligenciamiento del formato de "Conocimiento de Persona Natural" o los que suministre a futuro, para: a. diligenciar, complementar y/o actualizar las bases de datos de FINKY S.A.S., b. tramitar la apertura y/o vinculación de productos y/o servicios, c. validar mi identidad en el uso de productos y/o servicios y d. para que la validación de mi identidad mediante datos biométricos y de grabación de mi voz pueda ser utilizada como medio de prueba.

Adicionalmente, hago constar que fui informado que el sistema biométrico es una herramienta de validación e identificación, basada en el reconocimiento facial como característica física personal e intransferible. Igualmente, que, mi imagen personal, la imagen de mi documento de identidad, mi firma y mis demás datos, podrán ser capturados y tratados por cualquier medio técnico en una base de datos de FINKY S.A. So en una base central compartida con terceros, para que puedan ser recuperadas cada vez que realice o autorice una transacción, o haga uso de un servicio ofrecido.

## **ACEPTACIÓN MANEJO DE FIRMAS ELECTRÓNICAS**

Convengo con FINKY S.A.S. que la firma electrónica, sustituye o reemplaza para todos los efectos mi firma física y reconozco que los documentos, órdenes u operaciones en la que se hace uso de la misma tiene todos los efectos jurídicos. Autorizo, para que la firma electrónica sea almacenada, conservada, reproducida y consultada para efectos del manejo de cualquiera de mis productos o servicios. Hago constar que fui informado que la captura de la firma será almacenada en una base de datos de FINKY S.A.S. El día de hoy FINKY S.A.S ha procedido a capturar en su base de datos sistematizada, la firma a través de un dispositivo electrónico.

## **MANEJO DE DATOS SENSIBLES**

En desarrollo de sus actividades, FINKY S.A.S. puede llegar a almacenar datos que se consideran sensibles, pero solo los almacenará si los considera adecuados para sus labores comerciales.

En caso de requerirse este tipo de información para el adecuado desarrollo de las actividades adelantadas por FINKY S.A.S., el titular de la información deberá otorgar la autorización expresa a través del botón "acepto" que se presenta en nuestra página de internet, una vez leída esta información, la cual deberá hacerse siempre de manera libre y voluntaria.

Las respuestas a las preguntas que sean efectuadas en torno a información sensible, serán facultativas y en este caso, se informará previamente qué información sensible se está capturando y el objeto de su tratamiento.

## **DATOS DE MENORES**

FINKY S.A.S. puede llegar a tratar datos de menores de edad, pero en ningún caso de niñas o niños.

En cumplimiento con las normas de protección de datos personales vigentes en Colombia, FINKY S.A.S. brindará las garantías para que los menores de edad puedan ejercer su derecho de libertad de expresión, de libre desarrollo de la personalidad y de información.

En ese sentido, solo podrá ser tratada con la autorización por parte del representante legal del menor, la información será facultativa de ser suministrada por parte de su representante legal o acudiente, y FINKY S.A.S. se reserva la posibilidad de poner en conocimiento de las autoridades situaciones que en su concepto puedan poner, o pongan en peligro la integridad de un menor de edad.

## **TERCEROS Y LA INFORMACIÓN PERSONAL**

Como se establece dentro de las finalidades con las cuales se recolecta y trata la información personal, FINKY S.A.S., para la adecuada prestación de sus servicios, acudirá en ocasiones a personas naturales o jurídicas para que con su colaboración se puedan realizar adecuadamente todas las labores y se preste el mejor servicio a sus usuarios.

Eso implica en ocasiones la necesidad de que esos terceros tengan acceso a determinada información personal de la mantenida en las bases de datos de FINKY. En tal caso, FINKY S.A.S. velará porque: (a) Toda información que se entregue a un tercero esté precedida de un acuerdo en donde consten sus obligaciones de confidencialidad y seguridad en el tratamiento de la información, las cuales serán, al menos similares a las establecidas por FINKY S.A.S en sus procesos; (b) La información solo será utilizada para el cumplimiento de las finalidades establecidas en esta política; (c) Solo se comparta la información estrictamente necesaria para el cumplimiento de las funciones del tercero.

## **MANEJO DE DOCUMENTOS FIRMADOS Y/O DATOS PERSONALES**

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y de conformidad con lo que establece el Decreto 1277 de 2013, Decreto 886 de 2014, el Decreto 1074 de 2015, la Ley Estatutaria 1266 de 2008 y Decreto reglamentario 1727 de 2009, FINKY S.A.S. conserva la información y/o datos de los documentos firmados por los consumidores bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

## **DERECHOS DE LOS TITULARES Y SU EJERCICIO**

Como titular de los datos personales el solicitante tiene derecho a:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a FINKY S.A.S., salvo cuando expresamente se exceptúa como requisito para el Tratamiento de Datos Personales, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581.
3. Ser informado por FINKY del Tratamiento de Datos Personales, previa solicitud, respecto del uso que les da a sus datos personales.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento de Datos Personales no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
6. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que, en el Tratamiento de Datos Personales, FINKY S.A.S. ha incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.

## **PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS, SOLICITUDES Y RECLAMOS**

FINKY S.A.S. garantiza el derecho de los titulares de los datos personales a elevar consultas y solicitudes, suministrando a las personas que actúen en ejercicio de ese derecho, toda la información contenida en su registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

FINKY S.A.S., a través de su área de servicio al cliente o quien haga sus veces, en función de protección de datos personales; es responsable de atender y dar trámite a las solicitudes en ejercicio de los derechos por parte de los titulares, en los términos, plazos y condiciones establecidos en la Ley 1581 de 2015, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas que la modifiquen o adicionen; para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a la que se refiere la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

**Consulta:** De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 2.2.2.25.4.1 del Decreto 1074 de 2015, los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos.

Por lo anterior, conforme al artículo 14 de la Ley 1581 de 2012; las solicitudes de consulta serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación. En caso de no ser posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días hábiles, 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 plazo.

**Corrección:** Conforme a lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 el titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas aplicables; podrán presentar un reclamo ante el responsable del tratamiento. El reclamo será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, tal como, la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección y los documentos que se quieran hacer valer; se requerirá al reclamante dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- b. Si por alguna circunstancia FINKY S.A.S., recibe un reclamo dirigido a otra organización, dará traslado a quien corresponda en dicha organización en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al reclamante.
- c. Recibida la reclamación de forma completa, incluirá en la base de datos que mantiene FINKY S.A.S., una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- d. 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. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

FINKY S.A.S. pone a disposición de los consumidores para radicar Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias, el correo electrónico [hablemos@finky.la](mailto:hablemos@finky.la)

FINKY S.A.S. tiene plena libertad de habilitar nuevos canales que le faciliten el ejercicio de este derecho.

## **IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS**

En cualquier momento y de manera gratuita el titular de los datos personales o su representante podrá solicitar a FINKY S.A.S., la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad.

Los derechos de rectificación, actualización o supresión se podrán ejercer por:

- a. El titular de los datos personales o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- b. Por el representante y/o apoderado del titular de los datos, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- c. Por estipulación a favor de otro o para otro.
- d. Los derechos de los niños, niñas y adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

Cuando la solicitud sea formulada por una persona distinta al titular de los datos y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

### **REGLAS ESPECIALES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES:**

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los canales habilitados por FINKY S.A.S., señalados en el aviso de privacidad y en este documento y contener como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre, domicilio del titular y medio de contacto para recibir la respuesta como teléfono, correo electrónico y dirección de residencia.
2. Los documentos que acrediten la identidad o la representación de su representante.
3. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
4. En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.
5. FINKY S.A.S., tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados.

### **RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS**

FINKY S.A.S. tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular de los datos personales, la información de este que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos señalados anteriormente. En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales, el titular de los datos debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

### **SUPRESIÓN DE DATOS.**

El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitarle a FINKY S.A.S. la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- a. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1074 de 2015.
- b. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.

- c. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo a lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por FINKY S.A.S.

Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- a. El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b. La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, FINKY S.A.S., debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

## **REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN**

Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual; para ello, FINKY S.A.S. establece mecanismos sencillos, de fácil acceso y gratuitos que permiten al titular de los datos, revocar su consentimiento en los términos estipulados en la Ley 1581 de 2012, sus Decretos complementarios y demás normas que la modifiquen o la complementen.

El titular de los datos debe tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse:

1. La revocación total de las finalidades consentidas, esto es, que FINKY S.A.S. debe dejar de tratar por completo los datos del titular.
2. La revocación parcial del consentimiento ocurre sobre tipos de tratamiento determinados; es decir, se mantienen a salvo otros fines de tratamientos que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada, puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo; como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado.

Razón por la cual, será necesario que el titular de los datos personales, al momento de elevar la solicitud de revocatoria, indique si la revocación que pretende realizar es total o parcial. De ser revocatoria parcial, el titular deberá indicar con cuál tratamiento no está conforme.

Habrán casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado.

Los mecanismos o procedimientos que FINKY S.A.S. establezca para atender las solicitudes de revocatoria del consentimiento otorgado no podrán exceder los plazos previstos para atender las reclamaciones conforme al artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

## **PROCEDIMIENTO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

De conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1755 de 2015, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución, e igualmente a acceder a los documentos que establezca la ley.

FINKY S.A.S., a través de su área de servicio al cliente o quien haga sus veces, es responsable de atender y dar trámite a las Peticiones, quejas, reclamos o sugerencias; en adelante PQRS, en ejercicio de los derechos por parte de los ciudadanos, en los términos, plazos y condiciones establecidos en la Ley 1755 de 2015 y demás normas que la modifiquen o adicionen.

### **TÉRMINOS DE RESPUESTA**

Por disposición de la Ley 1755 de 2015, artículo 14 "Términos para resolver las distintas modalidades de petición" salvo norma especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Así mismo, estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**PARÁGRAFO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto." (...)

### **PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

De conformidad con el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015 las PQRS podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier otro medio que FINKY S.A.S. disponga para este fin.

Cuando una PQRS no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo FINKY S.A.S. deberá indicar al peticionario los que faltan.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, FINKY S.A.S. la expedirá en forma sucinta.



## **CONTENIDO DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Toda PQRS deberá contener, por lo menos:

1. La designación del área a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante, de su representante y o apoderado y del estudiante; tipo y número de documento de identidad y dirección de correo electrónico a donde recibirá la respuesta.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere necesario.

### **PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO**

En virtud del principio de eficacia, cuando FINKY S.A.S. constate que una PQRS ya radicada está incompleta o que el ciudadano deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuarsin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

### **DESISTIMIENTO DE LA PQRS**

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

### **PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS IRRESPETUOSAS**

En cumplimiento del artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

## **PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS REITERATIVAS**

Frente a las PQRS reiterativas ya resueltas, FINKY S.A.S. podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

## **ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

FINKY S.A.S. dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

FINKY S.A.S. pone a disposición de los consumidores para radicar Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias, el correo electrónico [hablemos@finky.la](mailto:hablemos@finky.la).

FINKY S.A.S. tiene plena libertad de habilitar nuevos canales que le faciliten el ejercicio de este derecho.

## **INFORMACIÓN PROVENIENTE DE TERCEROS**

FINKY S.A.S., en desarrollo de alianzas de tipo comercial dentro de las que se incluye el ofrecimiento de productos o servicios de terceros, previo acuerdo para el efecto, podrá recibir información personal. En estos casos, FINKY S.A.S. es encargado de la información, de tal manera que su actuación siempre estará basada en el convencimiento que esos terceros cuentan con las autorizaciones necesarias para utilizar la información, con las finalidades para las cuales es entregada a FINKY S.A.S.

En caso de que se realice el ejercicio de los derechos por parte del titular de los datos, FINKY S.A.S. hará sus mejores esfuerzos por realizar el traslado de la solicitud a los responsables correspondientes y porque se brinde una respuesta adecuada a las necesidades del solicitante, sin hacerse responsable por el alcance de las autorizaciones otorgadas, ni por el contenido de las respuestas que se otorguen a las solicitudes.

## **INFORMACIÓN PUBLICADA O TRANSMITIDA A FINKY S.A.S.**

Nuestra página de internet permite en muchas ocasiones compartir comentarios, artículos, blogs y otros datos.

La entrega de información de cualquiera de las formas mencionadas u otra permitida por la página, hace presumir a FINKY S.A.S., que previamente a la inclusión o presentación de cualquier tipo de información personal del solicitante o correspondiente a terceros, se cuenta con todas las autorizaciones por parte de sus titulares, de tal manera que FINKY S.A.S. no se hace responsable por ninguno de los datos que le sean entregados de esa manera, aunque si se reserva los derechos para publicarlos o eliminarlos.

Al subir contenido correspondiente a imágenes, comentarios, fotografías, videos, etc., a nuestra página de internet o entregarlo por otros medios a FINKY S.A.S., se autoriza a FINKY S.A.S. para presentarlo en su página de internet, Facebook y otros medios de comunicación y utilizarlos como parte de campañas comerciales o de mercadeo dirigidas al público en general, a través de distintos medios de comunicación.

## **VERACIDAD**

FINKY S.A.S asume que la información entregada por el aspirante es completa, actual y veraz, resultando de entera responsabilidad cualquier disconformidad entre los datos entregados y la realidad.

Como titular de los datos, nuestros usuarios y empleados se encuentran comprometidos a notificarnos de cualquier cambio en la información suministrada en el proceso de aplicación o durante la duración de la relación comercial entre las partes.

## **SEGURIDAD EN INTERNET**

En FINKY S.A.S. el respeto por la privacidad y la seguridad de los datos de nuestros usuarios y empleados, es fundamental. Estamos conscientes de la confianza que depositan en nosotros al requerir nuestros servicios.

FINKY S.A.S. se compromete a cumplir con los más altos estándares de seguridad en el manejo de la información, garantizando siempre la seguridad de la información personal, especialmente la de carácter sensible, proporcionada por usuarios y empleados.

FINKY S.A.S. usa cookies, una herramienta empleada por los sitios web para almacenar y recuperar información acerca de sus visitantes. En nuestro caso, las cookies solo recuperan información que esté disponible en nuestra página. La información que se recoge se analiza de forma anónima y nos ayuda a mejorar la experiencia del usuario en nuestro sitio.

No obstante, lo anterior es una responsabilidad de nuestros usuarios, implementar los controles de seguridad necesarios en sus equipos y redes privadas, para su navegación en el portal de FINKY S.A.S. o para el envío de correos electrónicos. De esta manera, FINKY S.A.S. no se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada del ingreso fraudulento por parte de terceros a la base de datos y por alguna falla técnica en el funcionamiento que sobrepasen las actividades desarrolladas con la diligencia debida.

## **MODIFICACIONES A LAS POLÍTICAS**

FINKY S.A.S. se reserva el derecho de modificar la política de privacidad de la información de carácter personal en cualquier momento y de manera unilateral. Para el efecto realizará la publicación de un aviso en la página de internet con diez (10) días hábiles de antelación a su entrada en vigencia. En caso de no estar de acuerdo por razones válidas y que se constituyan en una justa causa con las nuevas políticas de manejo de la información personal, los titulares de la información o sus representantes podrán solicitar a FINKY S.A.S. el retiro de su información a través del medio indicado anteriormente, sin embargo, no se podrá solicitar el retiro de los datos mientras se mantenga un vínculo de cualquier orden con FINKY S.A.S.

## **LEY Y JURISDICCIÓN**

Toda interpretación, actuación judicial o administrativa derivada del tratamiento de los datos personales que conforman las bases de datos de FINKY S.A.S. y la presente declaración de privacidad, están sujetas a las normas de protección personal establecidas en la República de Colombia y las autoridades administrativas o jurisdiccionales competentes.

FINKY S.A.S reitera que la aceptación al presente documento se constituye en la autorización expresa al tratamiento de los datos personales que el solicitante entrega, los cuales serán

utilizados exclusivamente con las finalidades que se señalan en el presente documento, de tal manera que antes de seguir adelante con la aplicación del aspirante, solicitamos la lectura cuidadosa del mismo, de tal manera que si hay alguna duda sobre su contenido, se comparta con nosotros para poder dar la atención adecuada a los datos de contacto incluidos en el aparte referente a sus derechos.

## **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD**

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, FINKY S.A.S., ha adoptado las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Estas medidas, sus protocolos y procedimientos están contenidos en los respectivos documentos de seguridad de la información, los cuales tienen carácter reservado al uso interno de FINKY S.A.S.

## **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS**

FINKY S.A.S. tiene la calidad de responsable del tratamiento, a través de la presente política de tratamiento de datos, se permite informar sus datos de identificación:

FINKY S.A.S  
NIT. 901.381.899-6  
Sitio WEB: [www.finky.la](http://www.finky.la)  
Correo electrónico: [hablemos@finky.la](mailto:hablemos@finky.la)

## **COMUNICACIÓN**

Para el ejercicio de los derechos que le confiere la Ley (Ley 1581 de 2012) y demás normas concordantes) y si fuera aplicable, se pone a disposición del titular, el correo electrónico: [hablemos@finky.la](mailto:hablemos@finky.la).