

|                                                                                  |                                                    |                              |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------|
|  | <b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b> | <b>Código: GSC-TR-PO-TRD</b> |
|                                                                                  | <b>PROCESO DE TRANSPARENCIA</b>                    | <b>Versión: 1</b>            |
| Pública                                                                          |                                                    |                              |

## 0. LISTA DE VERSIONES

| VERSIÓN | FECHA       | RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0       | 31/Ene/2025 | <p>Se ajusta para hacer la política más clara, ligera y entendible de cara a la socialización de esta al tanto internamente como externamente del Fondo Nacional del Ahorro S.A.</p> <p>Se ajusta el contenido de la política de acuerdo con los lineamientos legales aplicables vigentes.</p> <p>Se asigna código de acuerdo con la nueva versión del aplicativo se SGC y se cambia el nombre actual POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS por POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.</p> <p>Se cambia de ambiente la política desde el proceso de SARO al proceso de Transparencia</p> <p>Esta política fue aprobada en sesión de Junta Directiva No. 1008 del 28 de enero de 2025.</p>               |
| 1       | 29/May/2026 | <p>Se incluye la información del conglomerado del Grupo Bicentenario.</p> <p>Se ajusta marco normativo incluyendo la Ley 2573 de 2026.</p> <p>Se ajustan las finalidades haciéndolas más específicas y aplicadas a la operatividad.</p> <p>Se ajustan las definiciones a las menciones del documento actual.</p> <p>Se ajusta principio de carga dinámica de la prueba adicionado por la Ley 2573 de 2026.</p> <p>Se eliminan los indicadores y se define un solo indicador general.</p> <p>Se ajustan la sección de Responsabilidades y Autoridades.</p> <p>Se incluye el Aviso de Privacidad.</p> <p>Esta actualización fue aprobada en sesión de Junta Directiva No. 1024 del 29 de mayo de 2026.</p> |

## 1. OBJETIVO

### 1.1 OBJETIVO GENERAL

Proteger el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se almacene sobre ellas en bases de datos o archivos el Fondo Nacional del Ahorro S.A., a través del establecimiento de políticas para el uso, administración, transmisión y demás actividades que involucren datos personales y dar a conocer a los diferentes grupos de interés la información necesaria y suficiente sobre los lineamientos de protección de datos personales.

### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Da cumplimiento a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, la Ley de Habeas Data 1266 de 2008, modificada por la ley 2157 de 2021, donde se indica que la información privada de las personas está sujeta a reserva, y su uso debe ser acorde con los permisos otorgados por el titular y en ninguna circunstancia debe ser utilizada para propósitos distintos para los cuales fue obtenida.

Actualizar anualmente las bases de datos que contienen datos personales en el Registro Nacional de Bases de Datos - RNBD.

Actualizar el RNBD cuando proceda por reclamos de titulares y decisiones derivadas de PQRS asociadas a datos personales.

Gestionar oportunamente los requerimientos asociados al ejercicio de derechos de los titulares (consulta, actualización, rectificación, supresión y revocatoria), y asegurar criterios de recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión.

Gestionar los eventos/incidentes de seguridad (violación de medidas de seguridad, pérdida, robo o acceso no autorizado) que comprometan datos personales administrados por el Responsable o por su Encargado, conforme al procedimiento interno de incidentes.

Desarrollar actividades bajo el principio de responsabilidad demostrada (accountability) para fortalecer la cultura de protección de datos

(sensibilización y capacitación).

### 1.3 MARCO NORMATIVO

Constitución Política, art. 15. Derecho fundamental "Hábeas Data" y arts 20 y 74 sobre acceso a la información.

Ley 1266 de 2008 "Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

Ley 2157 de 2021 Por medio de la cual se modifica y adiciona la Ley Estatutaria 1266 de 2008, y se dictan disposiciones generales del habeas data con relación a la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones

Decreto 1727 de 2009 por el cual se determina la forma en la cual los operadores de los bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, deben presentar la información de los titulares de la información.

Decreto 2952 de 2010. Por el cual se reglamentan los artículos 12 y 13 de la Ley 1266 de 2008.

Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

Decreto 1377 de 2013 y Decreto 886 de 2014, compilados en el Decreto Único 1074 de 2015.

Circular Única de la SIC- Título V (Protección de datos personales)

Ley 1273 de 2009 (Protección de la información y de los datos - Código Penal).

Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"

Decreto 368 de 2026 "Por medio del cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con el Sistema de Finanzas Abiertas"

Ley 2573 de 2026 "Por medio del cual se establecen medidas para proteger a las personas del reporte negativo ante operadores de información y el cobro de obligaciones en casos de suplantación de identidad ante los operadores de telecomunicaciones, las entidades financieras -crediticias y demás establecimientos comerciales con esta competencia y se dictan otras disposiciones".

Así como las normas concordantes, complementarias, modificatorias o aditivas, que con posterioridad, desarrollen, modifiquen o regulen el régimen de protección de datos personales

## 2. APLICACIÓN

### 2.1 ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE

Esta política aplica a toda información personal registrada en bases de datos físicas o digitales tratadas por el Fondo Nacional del Ahorro S.A., en calidad de Responsable del tratamiento, y por quienes realicen gestiones a su nombre como Encargados. Incluye, cuando aplique, el intercambio estandarizado de datos en el marco de finanzas abiertas (open finance) con Terceros Receptores de datos, previa autorización del titular y conforme a la regulación vigente.

Cuando corresponda y bajo las mismas reglas de protección de datos, la información podrá ser tratada y compartida por el Fondo Nacional del Ahorro S.A. de forma individual o conjunta, con otras entidades del Grupo Bicentenario (filiales, subsidiarias o entidades en las que Grupo Bicentenario S.A.S. tenga participación), para finalidades legítimas, informadas y autorizadas (ej., evaluación de riesgo, control, atención, ofrecimiento y mercadeo de productos y servicios), y servicios ofrecidos por Grupo Bicentenario y/o por sus entidades subordinadas, así como el cumplimiento de sus obligaciones legales, todo ello conforme a los lineamientos definidos por el conglomerado y en observancia del régimen de protección de datos personales.

### 2.2 Sujetos a quienes se dirige

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales está dirigida a:

Consumidores financieros y afiliados (incluye colombianos en el exterior).

Proveedores y contratistas, visitantes y Terceros Receptores (Open finance).

Funcionarios, ex funcionarios, y colaboradores del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

Encargados del tratamiento que actúen por cuenta del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

Para estos y demás grupos de interés, esta política es de obligatorio conocimiento y cumplimiento.

## 3. DEFINICIONES

[AVISO DE PRIVACIDAD](#)

[BASE DE DATOS PERSONALES](#)

DATO PERSONAL  
DATO PRIVADO  
DATO PÚBLICO  
DATO SEMIPRIVADO  
DATOS SENSIBLES  
ENCARGADO DEL TRATAMIENTO  
RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO  
SISTEMA DE FINANZAS ABIERTAS  
TERCERO RECEPTOR DE DATOS PERSONALES  
TITULAR DEL DATO  
TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

#### **4. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA**

##### **4.1 DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA - ELEMENTOS**

El Fondo Nacional del Ahorro S.A, garantiza el derecho de toda persona a conocer, actualizar, rectificar, suprimir sus datos personales y a revocar la autorización, conforme a la Constitución y el Régimen de Protección de Datos Personales. Se establecen lineamientos, deberes, procedimientos y controles para el tratamiento adecuado y la protección de datos personales en todos los procesos institucionales, con enfoque de responsabilidad demostrada y soporte en el Programa Integral de Gestión de Datos Personales.

El Fondo Nacional del Ahorro S. A está comprometido con la protección de los datos personales de todos los sujetos a quienes se dirige esta política, cuyos datos personales reposen en los distintos sistemas de información físicos o digitales. El tratamiento adecuado a los Datos Personales se dará en todas las etapas del ciclo de vida de los datos incluyendo su recopilación, procesamiento, actualización, divulgación, conservación y eliminación, de acuerdo con la aplicación estricta de las normatividades vigentes y aplicables.

Para efectos de esta política se entenderá como responsable al Fondo Nacional del Ahorro S.A.

##### **4.2 Elementos**

###### **4.2.1 Principios para el tratamiento**

En el desarrollo, interpretación y aplicación de las leyes estatutarias 1266 de 2008, 1581 de 2012, 2573 de 2026 y demás normas que las regulan, adiciona, y modifican, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

- a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- 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 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 del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, 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 la ley 1581 de 2012 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 citada 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.
- g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, 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 1581 de 2012 y en los términos de esta.
- i) Principio de temporalidad de la información: La información del titular no podrá ser suministrada a usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad del banco de datos.
- j) Principio de interpretación integral de derechos constitucionales: La presente ley se interpretará en el sentido de que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre,

el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables.

k) Principio de responsabilidad demostrada: El principio de responsabilidad demostrada implica que los responsables del tratamiento no solo deben cumplir la ley, sino que deben estar en capacidad de demostrar dicho cumplimiento ante los titulares y la autoridad de control.

l) Principio de carga dinámica de la prueba. Tendrá obligación de probar la parte que mejor se encuentre en condiciones de hacerlo. Financieras y/o crediticias deberán entregar la información y documentos que recibieron para hacer la aprobación del bien o servicio.

#### 4.2.2 Identificación del Responsable de tratamiento de datos personales.

Fondo Nacional del Ahorro S.A. identificado con NIT 899.999.284-4  
Dirección: Carrera 65 No. 11-83, Bogotá  
Teléfono: (601) 381 0150  
Correo: protecciondedatospersonales@fnagov.co

El Fondo Nacional del Ahorro S.A, informa que los datos tratados en virtud de sus operaciones se sujetan al Régimen general de protección de datos personales (régimen especial financiero y crediticio) y normas aplicables.

#### 4.2.3 Tratamiento y finalidades a las que serán sometidos los datos personales

El Fondo Nacional del Ahorro S.A adelantará el tratamiento de los datos personales (recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión) exclusivamente para las finalidades informadas y autorizadas (incluyendo las autorizaciones con finalidades específicas otorgadas por parte del titular de la información), o cuando exista obligación legal o contractual. Asimismo, mantendrá evidencia de la autorización o de la causal legal que habilita el tratamiento y aplicará lo dispuesto en el Manual de Políticas de Seguridad de la Información, en la política de Gobierno de Datos y demás instrumentos internos.

##### 4.2.3.1 Consumidores financieros, afiliados y clientes (incluye Colombianos Residentes en el Exterior - CRE) (Finalidades generales)

a) Acceder y consultar sus datos personales (públicos, privados, semiprivados, sensibles o reservados) que reposen o estén contenidos en bases de datos o archivos de cualquier Entidad Pública o Privada ya sea nacional, internacional o extranjera. Las bases de datos serán creadas y sometidas a seguimiento, monitoreo y análisis para la identificación de escenarios de riesgo, y estadísticos para definición de políticas.

b) Suministrar, compartir, enviar o entregar sus datos personales para efectos de la prevención y control de fraudes, selección de riesgos, realización de estudios y en general la administración de sistemas de información. Así como también para efectos de gestiones de recuperación y cobro de obligaciones, incluidas las referentes a la recepción, administración y comercialización de los bienes recibidos en dación en pago o restituidos que el Fondo Nacional del Ahorro S.A, deba desplegar de manera directa o mediante terceros contratados para el efecto, así como las que se requieran para llevar a cabo la reclamación de garantías.

c) Compartir, transmitir, y/o transferir información y documentación necesaria, relacionada con el proceso de legalización de créditos de leasing habitacional, e hipotecarios (compra de vivienda nueva o usada, mejora, construcción en lote propio), en caso de aplicar con los actores que intervienen en las actividades del proceso, como constructoras en vivienda nueva, inmobiliarias, las fiduciarias, los abogados externos, apoderados para realizar firma de escrituras, la entidad titularizadora del crédito a financiar, y con las empresas contratistas que llevan a cabo la actividad de avalúo comercial necesario para el proceso de legalización. Cabe aclarar que este tratamiento se realiza con fundamento en la autorización previa, expresa e informada desde Comercial a los afiliados, la cual cuanta con alcance para el proceso de legalización

d) Ejecutar la relación contractual existente con sus proveedores, trabajadores, prestadores de servicios, personas naturales y jurídicas.

e) Captura y validación de la información contenida en los formularios y solicitudes asociadas a los productos de captación y colocación, así como afiliación, traslado e identificación, y robustecimiento de las bases de datos de la sociedad.

f) Actualización de datos entregados por los trabajadores, proveedores, prestadores de servicios, personas naturales y jurídicas.

g) Contactar por medio de llamadas, mensajes de texto, Mailling, WhatsApp, y/o por medio del Contact Center para realizar campañas de culminación en el trámite de afiliación mediante canal digital, actualización de datos, invitaciones a eventos, ventas de productos de captación y colocación.

h) Consultar en las Centrales de Información de Riesgos y demás entidades que manejan bases de datos con los mismos fines, sobre mi (s) relación(es) comercial(es) y toda la información relevante para conocer el desempeño como deudor, la capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de conceder un crédito.

i) Entregar a las Centrales de Información de Riesgos y a cualquier otra entidad que maneje las bases de datos con

los mismos fines, el(los) reporte(s) de datos tratados o sin tratar, tanto sobre el cumplimiento oportuno como sobre el incumplimiento, si lo hubiere, de la (s) obligación (es) crediticia (s) o de los deberes legales de contenido patrimonial, así como sobre el nacimiento, modificación, extinción y cumplimiento de obligaciones contraídas, o que llegue a contraer, fruto de contratos celebrados con el Fondo Nacional del Ahorro S.A, o con quien en el futuro ostente la calidad de acreedor o tenedor legítimo del Pagaré, según sea el caso, o cualquier otro dato personal económico que estime pertinente, al igual que la existencia de deudas vencidas sin cancelar o la utilización indebida de los servicios financieros.

j) Suministrar respuesta y aportar información a los requerimientos realizados por entes de control, autoridades administrativas y judiciales.

k) Verificar saldos, y movimientos de las cuentas individuales de cesantías y cuentas de ahorro voluntario contractual - AVC.

l) Evaluación de indicadores de oportunidad y calidad de los servicios.

m) Evaluación de la calidad de los productos, trámites y servicios ofrecidos por el Fondo Nacional del Ahorro S.A., la cual podrá efectuarse por cualquiera de los medios de contacto informados y autorizados por el Titular de la información en su proceso de contratación o afiliación.

n) Para el envío de información, a través de Email, Mensajes de texto (SMS y/o MMS) o de cualquier otro medio de comunicación sobre el estado, deberes y derechos de los proveedores, prestadores de servicios, personas naturales y jurídicas, así como también aquellos derivados de la gestión de cobro de obligaciones incluidas las referentes a la recepción, administración y comercialización de los bienes recibidos en dación en pago o restituidos, que el Fondo Nacional del Ahorro S.A y/o los terceros contratados para el efecto, incluida aquella necesaria para la reclamación de garantías.

o) Compartir, transferir, transmitir y divulgar información de datos básicos de contacto con terceros proveedores encargados del proceso de administración de los inmuebles que hacen parte de los contratos de leasing, para realizar el seguimiento de las obligaciones derivadas del uso y goce de estos, como es el caso de expensas derivadas de impuestos prediales, valorización o administración de propiedad horizontal, entre otros.

p) Calcular la capacidad de pago visualización y análisis financieros, utilizando datos laborales y económicos para determinar la viabilidad del producto crediticio.

q) Soportar procesos de auditoría interna o externa.

r) Realizar visitas de verificación de la información reportada para confirmar la capacidad de pago del titular, conforme a los procedimientos definidos en el proceso de Crédito Individual. Dichas visitas podrán ser efectuadas directamente por el Fondo Nacional del Ahorro S.A. o, en su defecto por terceros que actúen en calidad de Encargados del Tratamiento de datos personales, debidamente autorizados para tal fin.

s) Suministrar, compartir, enviar entregar los datos personales del Titular a terceros, contratistas, notarias, oficina de registro de instrumentos públicos, empresas filiales o vinculadas al Fondo Nacional del Ahorro S.A, ubicadas en Colombia o cualquier otro país en el evento que dichas empresas requieran la información para los fines aquí indicados, mediante transmisión, transferencias nacionales e internacionales según el caso, para que realice el tratamiento a nombre de la Sociedad.

t) Identificación, seguridad y la prevención de fraude interno y externo respecto de los datos recolectados directamente en los puntos de seguridad de las sedes de la sociedad tomados de las personas naturales o jurídicas, y los obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

u) Grabaciones de imágenes, así como que cualquier otro registro en el que se utilicen las herramientas tecnológicas o aplicativos de la sociedad (tales como Microsoft teams entre otros) serán utilizados exclusivamente con fines de soporte y material probatorio de los eventos, reuniones, audiencias o actuaciones que se lleven a cabo.

v) La recolección, validación y uso de datos personales mediante mecanismos de biometría y/o confronta se realizará con el fin de facilitar el reconocimiento dactilar y facial del titular de la información al momento de efectuar transacciones de vinculación, retiro de cesantías, ahorro voluntario contractual, así como al suscribir los formatos o documentos requeridos para el ofrecimiento y la materialización de los servicios del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

Así mismo, dichos mecanismos podrán ser utilizados en las gestiones de cobro que deban adelantarse, incluidas aquellas relacionadas con la recepción, administración y comercialización de bienes recibidos en dación en pago o restituidos, ya sea de manera presencial o a través de medios digitales, con el propósito de prevenir posibles suplantaciones de identidad y/o servir como evidencia para la apertura y desarrollo de procesos de investigación, cuando a ello haya lugar.

w) Implementación del Sistema de Finanzas Abiertas para facilitar el acceso de la información de productos y servicios dentro del ecosistema financiero, previa autorización del Titular, para promover la inclusión, la innovación. El Fondo Nacional del Ahorro S, A, se guiará según las disposiciones normativas aplicables.

Para las demás finalidades que se derive de la naturaleza jurídica del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

Igualmente, el Fondo Nacional del Ahorro S.A suministrará los datos personales a proveedores de productos y servicios, a sociedades del mismo grupo empresarial al que pertenezca, y a terceros que provean bienes y/o servicios o con quien tenga algún tipo de relación, ya sea para:

(i) Recaudo. (Cobro, gestión de recuperación de cartera, recaudo de sumas de dinero, recepción de bienes entregados en dación de pago, bien se trate de gestiones desplegadas directamente por el Fondo Nacional del Ahorro S.A o bien por terceros contratados y autorizados para el efecto, así como también para efectos de cualquier

- reclamación de garantías).
- (ii) Pago.
- (iii) Servicio al Cliente.
- (iv) Manejo y administración de bases de datos.
- (v) Solicitar, contratar, cambiar y cancelar servicios prestados por el Fondo Nacional del Ahorro S, A directamente o por conducto de terceros.
- (vi) Dar respuestas a peticiones, quejas y recursos.
- (vii) Dar respuestas a organismos judiciales o de control.
- (viii) Solicitar factura o información sobre ésta.
- (ix) Recibir publicidad impresa o a través de medios electrónicos.
- (x) Utilizar los distintos servicios de sus correspondientes Sitios Web, incluyendo la descarga de contenidos y formatos;
- (xi) Enviar al Titular la notificación de ofertas, avisos y/o mensajes promocionales, o derivados de la gestión integral de cobro y recuperación de obligaciones, encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios del Fondo Nacional del Ahorro S.A.; suministrar sus datos de contacto a intermediarios de seguros, abogados externos, empresas de marketing, call centers y empresas de telemarketing, entre otros, para los fines previstos.
- (xii) Procesar pagos. (dispersión de pagos en portales bancarios)
- (xiii) Recaudar (Cargue de archivos de recaudo de Cesantías AVC y Cartera) cartera y realizar cobro administrativo prejudicial y judicial, así como también, la gestión de recepción, administración y comercialización de los bienes recibidos en dación en pago o restituidos.
- (xiv) Servicios de atención (Canales de atención al Usuario).
- (xv) Autenticación y Validación de correos electrónicos.
- (xvi) Telemarketing.
- (xvii) Productos de Marketing Masivo.
- (xviii) Facturación Electrónica, y/o detalle de movimiento de sus productos.
- (xix) Comercialización de diferentes tipos de productos.
- (xx) Transferir o transmitir nacional e internacionalmente sus datos para el Tratamiento de sus datos personales, mediante servicio de outsourcing.
- (xxi) Conocer y almacenar la ubicación geográfica para realización de mediciones y estudios.
- (xxii) Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las descritas en los incisos previamente citados.
- (xxiii) Sistema de Finanzas abiertas - terceros receptores
- (xxiv) Gestión con Aseguradoras, Corredores o intermediarios de Seguros.

De otra parte, los datos personales suministrados por los titulares podrán ser tratados y compartidos por el Grupo Bicentenario S.A.S., de manera individual o consolidada con las demás compañías que integran, formen parte o lleguen a formar parte del Grupo Bicentenario. Para estos efectos se entenderán como tales sus entidades filiales, subsidiarias, subordinadas, controladas, vinculadas o cualquier otra sociedad en la que el Grupo Bicentenario tenga, de manera directa o indirecta participación accionaria, actualmente o en el futuro. El tratamiento podrá realizarse con ocasión de la ejecución de actividades, eventos, activaciones de marca, uso de servicios o cualquier interacción derivada de la relación con el titular, dicho tratamiento tendrá como finalidades la verificación y análisis de riesgos, control y administración interna, prestación de servicios, atención de solicitudes, ofrecimiento y promoción de productos o servicios, realización de campañas de marketing, llevar a cabo procesos de segmentación, perfilamiento, análisis de hábitos o preferencias, venta cruzada y, en general el cumplimiento de obligaciones contractuales, legales y corporativas del Grupo Bicentenario con sus clientes, usuarios, proveedores y demás partes interesadas, todo ello conforme a los lineamientos definidos por la Sociedad y en estricto cumplimiento del régimen Colombiano de protección de datos personales. Para el cumplimiento de estas finalidades el Grupo Bicentenario podrá complementar la información proporcionada directamente por el titular con datos observados (obtenidos a partir del uso de servicios, canales o interacciones), datos derivados (resultado de análisis, combinaciones o transformaciones de los datos suministrados u observados) y datos inferidos (conclusiones o valoraciones obtenidas mediante modelos, análisis o tratamientos automatizados o no automatizados).

#### 4.2.3.1.1 Especificaciones del tratamiento (reglas transversales)

- . Categorías de datos: identificación, contacto, socio-económicos, transaccionales, financieros/crediticios (Ley 1266 de 2008, modificada por la Ley 2157 de 2021), laborales, biométricos, audiovisuales (CCTV), ubicación (cuando sea necesario y proporcional), sensibles (con autorización reforzada o causal legal).
- . Operaciones: recolección, almacenamiento, consulta, uso, circulación, transmisión y transferencia nacional/internacional, supresión.
- . Transferencias internacionales: Sólo cuando sean necesarias, con garantías contractuales y normativas; informar en autorización/aviso.
- . Conservación: Durante la relación y por los plazos de ley y tablas de retención documental - TRD (fiscal, contable, societario, archivo). Al finalizar, supresión o bloqueo, salvo conservación por ley o defensa de derechos.
- . Decisiones automatizadas: El Fondo Nacional Del Ahorro S.A, no adopta decisiones exclusivamente automatizadas con efectos jurídicos sin intervención humana. Perfilamiento comercial sólo con autorización.
- . Seguridad: Medidas técnicas, humanas y administrativas acordes al riesgo; gestión de incidentes con notificación interna y, cuando corresponda, a la SIC.
- . Límites: No se tratarán datos para fines distintos a los informados; no se venderán datos; no se publicarán datos no públicos en internet sin control de acceso.

#### 4.2.3.2 Funcionarios, exfuncionarios, aprendices, practicantes o judicantes y candidatos (finalidades)

El Fondo Nacional del Ahorro S.A en los procesos de selección, vinculación, y en el desarrollo inherente de las funciones como empleador una vez obtenida la autorización de tratamiento de datos personales expresa, previa e informada.

Realizara el tratamiento con las siguientes finalidades:

- a) Selección y vinculación, validación de referencias y aptitudes; administración laboral.
- b) Cumplir obligaciones legales y contractuales del vínculo laboral.
- c) Sistema General de Seguridad Social.
- d) Directorio corporativo/transparencia con datos mínimos, protegiendo información no divulgable.
- e) Procesos de selección (acceso restringido a hojas de vida).
- f) Comunicaciones institucionales.
- g) Cadena presupuestal (pagos, certificados, relaciones de pago).
- h) Procesos contables.
- i) Programas de bienestar y actividades para el titular y beneficiarios.
- j) Atención a entes de control; gestión disciplinaria.
- k) Suministro de información a autoridades competentes.
- l) Registro de empleados/exempleados/pensionados en bases del Fondo Nacional Del Ahorro S.A.
- m) Videovigilancia/biometría para identificación y control de acceso a instalaciones, seguridad y prevención de fraude.

La descripción de las finalidades podrá ampliarse en los formatos y/o formularios de recolección de información, los cuales contarán con la solicitud de autorización de tratamiento de datos personales cuando estos sean necesarios, aplicando lo indicado en la presente política y el Régimen general de protección de datos personales.

#### 4.2.3.3 Finalidades con datos sensibles - funcionarios

. Variables diferenciales (género, pertenencia étnica, etc.) para fines de no discriminación/cumplimiento (Ley 1752/2015; D. 762/2018), con autorización reforzada y carácter facultativo.

. Biometría de acceso/horario (asistencia, seguridad, cuando aplique soporte probatorio disciplinario).

. Salud ocupacional y salud y seguridad en el trabajo SST (novedades reportadas al equipo SST).

. Datos de menores familiares para obligaciones legales/convencionales (autorización del representante).

. Uso de imagen: en actividades institucionales, incluye: Imagen/voz de funcionarios o menores/familiares en piezas institucionales o educativas con autorización expresa.

Datos sensibles - funcionarios. Las finalidades del tratamiento de los datos sensibles serán informadas al momento de obtener la autorización. Dicho tratamiento se realizará cuando sea estrictamente necesario (salud ocupacional, biometría, variables diferenciales para fines de cumplimiento/estadística), con autorización reforzada y carácter facultativo, sin condicionar la relación, salvo exigencia legal, cuyas finalidades se describirán conforme los formatos y/o procedimientos establecidos, garantizando en todo momento el cumplimiento de la presente política y el Régimen de protección de Datos Personales.

#### 4.2.3.4 Proveedores/Contratistas (finalidades)

El Fondo Nacional del Ahorro S.A., una vez obtenga la autorización expresa, previa e informada para el tratami de datos personales, otorgada por sus proveedores y contratistas a través del formato establecido para tal efecto por la Sociedad, podrá recolectar, usar, almacenar y, en general, tratar dicha información para las siguientes finalidades:

. Gestión precontractual, contractual y poscontractual; pagos; certificaciones; archivo.

. Notificar incidentes que comprometan datos personales y colaborar en su gestión.

. Invitaciones a eventos, mejora de servicios (no marketing salvo autorización).

. Tramitar solicitudes, quejas, reclamos; encuestas de satisfacción.

. Transmitir/transferir datos a terceros necesarios (incluye Cloud), por contrato o ley.

. Cumplimientos contables, tributarios y de ley. (cadena presupuestal del Fondo Nacional del Ahorro S.A. pagos de la Sociedad, emisión de certificados de ingresos y retenciones (personas naturales y jurídicas) y relaciones de pagos)

. Contacto por medios telefónicos/electrónicos/postales para fines del vínculo.

. Mantener un archivo digital que permita contar con la información correspondiente a cada contrato.

. Expedir las certificaciones contractuales solicitadas por los contratistas del Fondo Nacional del Ahorro S.A.o solicitudes de los entes de control.

. Otras finalidades lícitas, informadas y acordes al objeto del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

#### 4.2.3.5 Proveedores y contratistas (personas naturales)

Gestión precontractual, contractual y poscontractual: habilitación, debida diligencia, ejecución, pagos, certificaciones, archivo.

Seguridad de la información y confidencialidad: notificación inmediata de incidentes de seguridad; soporte a auditorías.

Comunicaciones de servicio y mejora (no marketing salvo autorización).

Los datos personales serán tratados para los propósitos indicados, tanto en la presente política como en las autorizaciones de tratamiento de datos según el objeto contractual, la sociedad no procederá a vender, licenciar, transmitir, transferir, o divulgar la misma. Excepcionalmente se compartirán con autorización, por mandato legal o para prestar el servicio.

#### 4.2.4 Tratamiento de datos sensibles

El Fondo Nacional del Ahorro S.A., sólo trata datos sensibles para lo estrictamente necesario, con consentimiento previo, expreso e informado del titular (o representante), salvo causales legales (interés vital del titular, procesos judiciales/disciplinarios, fines históricos/estadísticos/científicos con disociación).

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. utiliza y trata datos catalogados como sensibles, cuando:

- . El tratamiento haya sido autorizado expresamente por el Titular de los datos sensibles, salvo en los casos que, por Ley, no se requiera el otorgamiento de dicha autorización.
- . El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar la autorización.
- . El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial y /o disciplinario.
- . El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica o, dentro del marco de procesos de mejoramiento; este último, siempre y cuando se adopten las medidas conducentes a la supresión del Fondo Nacional del Ahorro S.A de los Titulares o el dato este disociado, es decir, el dato sensible sea separado de la identidad del titular y no sea identificable o no se logre identificar a la persona Titular del dato o datos sensibles.

En los casos en que se realice la recolección de datos biométricos faciales y dactilares, esta se llevará a cabo de manera voluntaria, previa, expresa, informada e inequívoca. Dicha recolección se efectuará mediante el diligenciamiento de formatos físicos o digitales autorizados por el Fondo Nacional del Ahorro S.A con el fin de cumplir las siguientes finalidades:

- a.) Diligenciar, complementar y/o actualizar las bases de datos del Fondo Nacional del Ahorro S.A.
- b.) Tramitar la apertura y/o vinculación de productos y/o servicios
- c.) Validar la identidad en el uso de productos y/o servicios.
- d.) Para que la validación de la identidad mediante datos biométricos pueda ser utilizada para adelantar investigaciones de posibles eventos fraudulentos, como medio de prueba.

De manera particular, con la imposición de las huellas dactilares, o captura de imagen facial del titular a través de medios electrónicos, el titular autoriza para que a través de una entidad certificada como operador biométrico o en forma directa, se realice la validación de la identidad contra las bases de datos dispuesta para tal fin.

En adición a lo anterior, el Fondo Nacional del Ahorro S.A cumple con las siguientes obligaciones:

- i. Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
- ii. Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles datos objeto de Tratamiento son de carácter sensible y la finalidad del tratamiento, y obtener el consentimiento expreso, previo e informado. NO condicionar ninguna actividad a que el titular suministre datos personales sensibles (salvo que exista una causa legal o contractual para hacerlo).

#### 4.2.5 Tratamiento de datos de menores

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes se realizará únicamente cuando responda y respete su interés superior y garantice la protección de sus derechos fundamentales, de conformidad con la normativa vigente. En estos casos, se contará con la autorización previa y expresa del representante legal, y se asegurará la escucha del menor, atendiendo a su edad, grado de madurez y capacidad de comprensión. En todo caso, el tratamiento se llevará a cabo conforme a las disposiciones del Régimen de Protección de Datos Personales.

El Fondo Nacional del Ahorro S.A., así como toda persona natural o jurídica que intervenga en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, velará en todo momento por el uso adecuado, responsable y seguro de dicha información. Para tal efecto, se observarán y desarrollarán los principios, deberes y obligaciones previstos en la ley y en el Régimen de Protección de Datos Personales.

#### 4.2.6 Circuitos cerrados de televisión (CCTV) y videovigilancia

El Fondo Nacional del Ahorro S.A podrá hacer uso de Circuitos Cerrados de Televisión y/o Video Vigilancia en los alrededores y al interior de sus oficinas comerciales, sedes administrativas y demás instalaciones, con el fin de salvaguardar a los usuarios y colaboradores y visitantes, así como para proporcionar protección en los siguientes casos:

- . Uso en sedes/oficinas para seguridad de usuarios y colaboradores, prevención de hurto/fraude/vandalismo y soporte probatorio.
- . Acceso sujeto a procedimientos internos y perfiles autorizados.
- . Conservación y eliminación según TRD y ley. Señalización visible (aviso de privacidad) con identificación del Responsable, derechos del titular y enlace a la política.

#### 4.2.7 Derechos del titular

Las personas obligadas a cumplir estas políticas deben respetar y garantizar los siguientes derechos de los titulares de los datos:

- (i) Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados al Fondo Nacional del Ahorro S.A que hayan sido objeto de tratamiento.
- (ii) Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- (iii) Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
- (v) 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, el cual procederá cuando la autoridad haya determinado que el Fondo Nacional del Ahorro S.A en el tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la Constitución y la normatividad vigente.
- (vi) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.
- (vii) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.

#### . Exactitud de la Información Personal:

Todo consumidor financiero, colaborador o grupos de interés que mantenga un vínculo o relación contractual con el Fondo Nacional del Ahorro S.A, deberá en todo momento suministrar información veraz, completa y actualizada, y tendrá la obligación de informar oportunamente a la Sociedad cualquier modificación que se presente a la misma, con el fin de que el Fondo Nacional del Ahorro S.A pueda realizar la correspondiente actualización de sus registros.

En ningún caso se podrá revocar la autorización y solicitar la supresión de sus datos personales, cuando exista un deber legal o contractual que le imponga la obligación de permanecer en las bases de datos de la Sociedad.

#### . Legitimación para ejercer derechos:

Los derechos de los titulares pueden ejercerse por las siguientes personas:

- a) Por el titular, quien debe acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición del Fondo Nacional del Ahorro S.A.
- b) Por sus causahabientes, quienes deben acreditar tal calidad.
- c) Por el representante legal y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o del poder conferido y acreditar su identidad.
- d) Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercen por las personas que estén facultadas para representarlos.
- e) Las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

#### 4.2.8 Deberes del Responsable/Encargado

##### 4.2.8.1 Deberes del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A como Responsable

Cuando el Fondo Nacional del Ahorro S.A actúe en calidad de Responsable del Tratamiento de datos personales, deberá cumplir con los deberes que se establecen a continuación, sin perjuicio de las demás obligaciones previstas en la Ley, y en las disposiciones especiales que regulen su actividad.

- a) Solicitar y conservar la autorización en las condiciones de ley.
- b) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.

- c) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- d) Garantizar que la información que suministre al Encargado del Tratamiento (de existir), sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- e) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del Tratamiento, de existir.
- f) Exigir al Encargado del Tratamiento (de existir) en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- g) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- h) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- i) Gestionar los eventos o incidentes que comprometan datos personales, dando cumplimiento a las disposiciones del procedimiento de gestión de incidentes, e informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información del Titular.
- j) Gestionar los riesgos asociados al tratamiento de los datos personales del consumidor financiero, en particular, el de seguridad de la información y ciber-seguridad.
- k) Registrar en la base de datos la leyenda " Reclamo en Trámite" en forma regulada por la Ley.
- l) Insertar en la base de datos la leyenda " Información en discusión Judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del Dato Personal.
- m) Registrar en el respectivo aplicativo la Leyenda: "Víctima de falsedad personal". Cuando el titular demuestra mediante denuncia ante la Fiscalía General de la Nación y reporta el caso ante las centrales de riesgo o ante la sociedad.
- n) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### 4.2.8.2 Deberes del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A como Encargado (cuando corresponda), y sus Encargados del Tratamiento.

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;
- d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento de datos personales, dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley;
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
- g) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley;
- h) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;
- i) Incluir una leyenda dentro del registro personal que diga -Víctima de Falsedad Personal en el caso que el titular de la información manifieste ser víctima del delito de falsedad personal contemplado en el Código Penal
- j) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular de los datos personales y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- k) Garantizar que el acceso a la información sea otorgado únicamente a las personas que se encuentren debidamente autorizadas y que, debido a sus funciones o responsabilidades, deban tener acceso a la misma.
- l) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;
- m) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### 4.2.91 Obtención de autorización

El Fondo Nacional del Ahorro S.A solicita autorización previa, expresa e informada antes del tratamiento de datos personales, salvo excepciones indicadas por la Ley.

La autorización puede ser obtenida a través de los siguientes medios:

- . De forma escrita.
- . De forma oral.
- . Mediante conductas inequívocas que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización.

#### 4.2.9.1 Autorización en el marco de Finanzas Abiertas

Los Terceros Receptores de Datos deberán contar con autorización del Titular para acceder y tratar la información sobre los productos y servicios a nombre del Titular y la información asociada al proceso de vinculación del Titular como cliente. La solicitud de autorización debe presentarse en forma sencilla, clara y precisa, de tal manera que sea de fácil comprensión para el Titular y deberá contener, como mínimo:

1. La identificación del Tercero Receptor de Datos, indicando como mínimo su razón social y domicilio.

2. Los datos personales cuyo tratamiento autoriza el Titular.
3. El tratamiento al cual serán sometidos los datos personales del Titular por parte del Tercero Receptor de Datos.
4. La finalidad específica para la cual el Titular autoriza el tratamiento de sus datos personales.
5. El tiempo de la finalidad para la cual el Titular autoriza el tratamiento de sus datos personales.

Los Terceros Receptores de Datos deberán abstenerse de solicitar autorizaciones generales o abiertas que le impidan al Titular conocer la finalidad, el término y el tratamiento específico que le darán a sus datos personales en el sistema de finanzas abiertas.

#### 4.2.10 Uso de cookies y fichero de actividad

. Monitorización de la página Web:

La página web del Fondo Nacional del Ahorro S.A. utiliza cookies, entendidas como ficheros que se envían al navegador del usuario a través de un servidor web, con el fin de registrar la actividad del usuario, facilitar la navegación, mejorar la experiencia de uso y permitir una interacción más ágil y personalizada con el sitio.

El usuario tiene la posibilidad de configurar su navegador para impedir la entrada de éstas, bloquearlas o, en su caso, eliminarlas. Para utilizar esta página Web, no resulta necesario que el usuario permita la descarga o instalación de cookies, el Fondo Nacional del Ahorro S.A. utiliza las siguientes categorías de cookies:

- . Cookies esenciales: Son necesarias para el funcionamiento del portal y permiten el acceso a áreas seguras.
- . Cookies de rendimiento: Recopilan información anónima sobre cómo los usuarios interactúan con el sitio para mejorar su funcionalidad.
- . Cookies de funcionalidad: Permiten recordar configuraciones y preferencias del usuario, como idioma o región.
- . Cookies de publicidad: Se utilizan para ofrecer contenido y anuncios personalizados en función de los intereses del usuario.

Al ingresar al portal, el usuario será informado sobre el uso de cookies a través de un aviso emergente o banner. Este aviso incluirá:

- . Información sobre las categorías de cookies utilizadas.
- . Opciones para aceptar o rechazar el uso de cookies no esenciales.
- . Un enlace a esta política para mayor detalle.
- . El consentimiento será explícito y se solicitará antes de activar cookies que no sean estrictamente necesarias.

Los datos personales recolectados a través de cookies serán tratados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Sociedad, disponible en el portal web. Estos datos serán utilizados únicamente para los fines establecidos en esta política y no serán compartidos con terceros sin la autorización previa del titular.

#### 4.2.11 Excepción al ámbito de aplicación

Se exceptúan del régimen de la Ley, y su reglamentación:

- . Bases y archivos para prevenir, detectar y monitorear LA/FT/FPADM.
- . Bases y archivos regulados por la Ley 1266 de 2008 modificada por la ley 2157 de 2021 (información financiera, crediticia, comercial y de servicios, incluidas cobranzas), sometidas a régimen especial.
- . Excepciones a revocatoria/supresión. No procede cuando:
  - a. Exista deber legal o contractual de permanencia.
  - b. La eliminación obstaculice actuaciones judiciales/administrativas (fiscales, penales o sancionatorias).
  - c. Los datos sean necesarios para proteger intereses jurídicamente tutelados del titular.

#### 4.2.12 Canales de atención (PQRS de datos personales)

Una vez las PQRS son radicadas por los medios establecidos, estas son analizadas y clasificadas por la Gerencia de PQRS, quienes internamente direccionan las PQRS según corresponda a las áreas responsables de las bases de datos de los titulares del Fondo Nacional del Ahorro S.A., con el fin de hacer efectivo el trámite y la atención a los derechos relacionados con el Régimen de protección de datos personales.

Los titulares de los datos podrán realizar sus solicitudes o rectificación mediante los siguientes medios:

Sede electrónica (PQRS): <https://www.Fondo Nacional del Ahorro S.A.gov.co> → opción PQRS

Correo: [protecciondedatospersonales@Fondo Nacional del Ahorro S.A.gov.co](mailto:protecciondedatospersonales@Fondo Nacional del Ahorro S.A.gov.co) / [contactenos@fnagov.co](mailto:contactenos@fnagov.co)

Teléfonos: (601) 307 7070 - Línea gratuita 01 8000 52 7070 - #289 (Claro/Movistar/Tigo)

Presencial: Punto de atención principal - Correspondencia, Calle 12 # 65-11, Bogotá. Lunes a viernes 8:00 a. m. - 5:00 p. m. / sábados 8:00 a. m. - 1:00 p. m.

#### 4.2.13 Procedimiento para atención de solicitudes

El procedimiento a seguir para la atención de consultas, reclamos, actualizaciones y supresión de datos personales será el siguiente:

- Requisitos mínimos:

Nombre completo y apellidos

Datos de contacto y medio de respuesta (Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto)

Motivos(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir acceder a la información), acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

Firma (si aplica) y número de identificación

- Términos de respuesta:

a) El término máximo previsto por la ley para resolver su reclamación es de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, el Fondo Nacional del Ahorro S.A. informará al interesado 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.

b) Una vez cumplidos los términos señalados por la Ley, y las demás normas que la reglamenten o complementen, el titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación podrá poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio - Delegatura para la Protección de Datos Personales.

c) En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

d) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos 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.

e) Cuando se haya interpuesto demanda contra la fuente de la información la cual, una vez notificada de la misma, procederá a informar al operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga "información en discusión judicial" y la naturaleza de la misma dentro del registro individual.

f) En el caso que el titular de la información manifieste ser víctima del delito de falsedad personal contemplado en el Código Penal, una vez reciba la solicitud, deberá dentro de los diez (10) días siguientes cotejar los documentos utilizados para adquirir la obligación que se disputa, con los documentos allegados por el titular en la petición, los cuales se tendrán como prueba sumaria para probar la falsedad se incluirá una leyenda dentro del registro personal que diga -Víctima de Falsedad Personal.

De igual forma, se aplicaron los términos y disposiciones establecidos en la Ley 1266 de 2008, modificada por la Ley 2157 de 2021, en especial lo relacionado con el artículo 16, así como las disposiciones adicionadas y modificadas por la Ley 2573 de 2026, en lo referente al trámite de consultas, reclamos y casos de suplantación en el tratamiento de datos personales.

Si, vencidos los términos, no se atiende el derecho, el titular podrá acudir a la SIC - Delegatura para la Protección de Datos Personales.

Acceso restringido interno: Sólo colaboradores autorizados acceden a datos personales, sujetos a acuerdos de confidencialidad y controles de seguridad. El Fondo Nacional del Ahorro S.A, adopta medidas técnicas y administrativas para evitar adulteración, pérdida, uso o acceso no autorizado.

#### 4.2.14 Seguridad de la información

El Fondo Nacional del Ahorro S.A dentro de sus Políticas, se compromete a dar un manejo veraz, completo y comprobable a la información suministrada por sus ciudadanos, afiliados y/o proveedores. Quedándole prohibido el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan error.

Los datos personales se almacenarán en bases de datos dentro de zonas seguras protegidas mediante dispositivos de hardware y software de seguridad. Los servidores en donde reposa la información se encuentran protegidos físicamente en un lugar seguro. Sólo personal autorizado puede acceder a él.

La información en tránsito por medios electrónicos estará asegurada por medio de protocolos de cifrado, con el fin de garantizar su integridad y confidencialidad. La información que repose en archivos físicos y electrónicos contará con la debida seguridad física y control de acceso.

#### 4.2.15 Utilización, transmisión, transferencia y seguridad

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. podrá realizar la transmisión y/o transferencia de datos personales a terceros, nacionales o internacionales, únicamente cuando sea necesario para el cumplimiento de las finalidades legítimas, informadas y autorizadas, o cuando exista un mandato legal o contractual que así lo exija, en concordancia con lo dispuesto en la Ley, sus decretos reglamentarios y los lineamientos de la Superintendencia de Industria y Comercio. En estos eventos, el Fondo garantizará que los terceros receptores actúen como Encargados o Responsables del Tratamiento, según corresponda, y adopten medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para proteger la información contra el acceso no autorizado, pérdida, alteración, uso indebido o divulgación no autorizada. Así mismo, el Fondo velará porque la transmisión y transferencia de los datos personales se realice bajo acuerdos o instrumentos jurídicos que aseguren la confidencialidad, la seguridad de la información y el respeto de los derechos de los titulares, aplicando el principio de responsabilidad demostrada y restringiendo el uso de los datos exclusivamente a las finalidades autorizadas o legalmente permitidas.

- (i) La necesidad de mantener un inventario actualizado de proveedores tecnológicos que actúan como encargados del tratamiento.
- (ii) La incorporación de cláusulas contractuales de protección de datos conforme al artículo 26 de la Ley 1581 de 2012, en coordinación con la Vicepresidencia Jurídica.

#### 4.2.16 Política de tolerancia cero ante incumplimientos

Los reportes de incidentes generados por incumplimientos en la privacidad de los datos nacen de fuentes como la Gerencia de Seguridad de la Información, la Gerencia de Ciberseguridad, la Gerencia Administrativa, reportes al canal de denuncias, la Oficina de Control Interno Disciplinario y los gerentes de procesos que administran datos personales y bases de datos personales.

Cualquier incumplimiento donde resulte comprometida la confidencialidad, integridad, disponibilidad, privacidad y/o auditabilidad de la información constituye una falta grave que puede llegar hasta la terminación del contrato de trabajo y al posible establecimiento de un proceso judicial bajo las leyes nacionales o internacionales que apliquen. El uso de la información del Fondo Nacional del Ahorro S.A. debe ser realizado para fines del negocio y nunca para fines personales o de terceros, por lo cual igualmente se constituye en una falta grave.

#### 4.2.17 Vigencia y actualización de la política

La presente actualización de la política de tratamiento de datos personales se encuentra vigente y publicada, y sus actualizaciones regirán a partir de sus nuevas publicaciones en la página web del Fondo Nacional del Ahorro S.A. La vigencia de las Bases de Datos se realizará de forma indefinida, teniendo en cuenta su objeto social.

Los cambios sustanciales se comunicarán con al menos 10 días de antelación mediante:

Sitio web: <https://www.fna.gov.co/atencion-ciudadana/condiciones-y-politicas/politica-tratamiento-datos-personales>

Correo electrónico (cuando sea posible)

Avisos en sede principal para titulares sin acceso a medios electrónicos.

### 4.3 ESTRUCTURA DE GOBIERNO - RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Acorde al organigrama del Fondo Nacional del Ahorro S.A, y con la finalidad de establecer las responsabilidades que permitan el cumplimiento de los objetivos propuestos en la presente política las dependencias y sus encargados deben cumplir con las siguientes responsabilidades:

**Junta Directiva:** Debe aprobar la política de protección de datos y asegurarse de que se implemente adecuadamente en toda la organización y se dispongan de los recursos para cumplir con las obligaciones.

**Presidencia:** Supervisar la ejecución de la política y promover la cultura de privacidad y protección de los datos. Así mismo garantizar que se asignen los recursos necesarios (humanos, técnicos y financieros) para cumplir con las obligaciones de protección de datos.

**Secretaría General:** Garantizar que, en los procesos de contratación se cuente con la autorización previa, expresa e informada de tratamiento de datos personales de los contratistas de la entidad. Así mismo que en los documentos contractuales se cuenten con las cláusulas de confidencialidad, privacidad, las finalidades del tratamiento de los datos personales y las medidas de seguridad con los cuales se compartirán los datos en los contratos que aplique. De otra parte, recibir y tramitar las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos formulen asociados a temas de Protección de Datos Personales y Habeas Data, así como suministrar la información necesaria para realizar el reporte semestral de las PQRS ante el RNBD.

**Dirección de Planeación:** Propone mejoras e indicadores que impacten el cumplimiento de la presente política y garantizar el uso de acuerdo con las finales de la información que se procesa en dicha Dirección para la generación de los informes de gestión y estratégicos.

**Oficina de Control Interno:** Realizar auditorías que permitan evaluar los controles que garantizan el cumplimiento en materia de protección de datos personales en los distintos procesos del Fondo Nacional del Ahorro S.A, e informar al Oficial de Protección de Datos y a la Junta Directiva sobre los resultados obtenidos.

**Dirección de Transparencia y Cumplimiento (Oficial de Protección de Datos Personales:** Según Resolución Interna,

lidera la implementación y cumplimiento del régimen y la política de Protección de Datos Personales; coordina y realiza los reportes en el Registro Nacional de Bases de Datos RNBD, reporte de incidentes.

Vicepresidencia Jurídica: Soporte jurídico, interpretación normativa y acompañamiento al Oficial de Protección de Datos Personales, en la revisión de políticas, programas, entre otros, que permitan la protección de los datos personales de los titulares de la información en el Fondo Nacional del Ahorro S.A.

Vicepresidencia Empresarial: En el desarrollo de la labor comercial, y en el proceso de radicación de solicitudes de afiliación, de crédito y actualización de datos personales, realizar de forma el recaudo de la información personal para el conocimiento del consumidor financiero y garantizar la obtención de la autorización para el tratamiento de datos personales y habeas data.

Vicepresidencia de Operaciones: Verificar la completitud y calidad de la información contenida en los formularios de afiliación físicos o digitales de las autorizaciones de tratamiento de datos personales, autorización de consulta y reporte en centrales de riesgo. Así mismo realizar el registro de los reportes de créditos a las centrales de riesgo conforme a la normatividad vigente y emitir las certificaciones de autorizaciones de reporte a centrales de riesgo en cumplimiento de Ley Habeas Data. Elaborar, consolidar y remitir de manera oportuna la información, reportes periódicos, especiales o eventuales requeridos por los entes de control, autoridades administrativas y judiciales competentes, tales como la Superintendencia Financiera de Colombia, Ministerio de Salud (RUAF), DIAN, la y demás organismos de inspección, vigilancia y control, en cumplimiento de las disposiciones legales, regulatorias y de supervisión aplicables.

Vicepresidencia de Redes: Acorde a lo establecido en sus funciones y procedimientos, debe garantizar la obtención de las autorizaciones de tratamiento de datos personales, autorización de consulta y reporte en centrales de riesgo en los procesos de afiliación, actualización de datos personales y solicitudes de crédito, garantizar la completitud y calidad de la información contenida en los formularios de afiliación físicos o digitales.

Vicepresidencia de Riesgos: Liderar y coordinar la implementación de las políticas de la seguridad de la información y ciberseguridad que incluye identificación de los incidentes sobre los eventos de seguridad de la información y ciberseguridad que afecten la confidencialidad o integridad de los datos personales de los clientes.

Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital: Atender y gestionar las necesidades tecnológicas de la entidad que permitan el cumplimiento de esta política y en especial las acciones para la implementación de finanzas abiertas a nivel tecnológico. Así mismo garantiza la implementación y funcionamiento de los controles en bases de datos que protegen la información de la entidad y en especial la de los clientes incluyendo mecanismos de autenticación y autorización del titular.

Vicepresidencia de Gestión Humana y Administrativa: Garantizar que el manejo de la información de los sistemas de videovigilancia y biometría, se ejecutan conforme a guía SIC y la normatividad vigente. Así mismo actúa como custodio de la documentación física. Gestiona y administra la información de los funcionarios de la entidad y gestión de seguros con terceros asociada a datos personales.

Vicepresidencia de Crédito: Garantizar que el manejo de la información de los sistemas de análisis de crédito, que incluye la determinación de la capacidad de pago, sea eficiente, oportuna, transparente y de calidad.

Todas las áreas: Participar activamente en las actividades para el desarrollo del Programa Integral de Protección de Datos Personales. Proteger la información personal que este siendo tratada por el ejercicio de sus funciones, en cumplimiento de la normatividad vigente. Reportar las vulneraciones o irregularidades en los que se puedan ver inmersos los datos personales de los titulares de la información.

#### 4.4 INDICADORES

Se define como indicador de cumplimiento de esta política lo siguiente:

- Incumplimientos a la Política de Protección de Datos Personales.

#### 4.5 MONITOREO Y EVALUACIÓN

La Dirección de Transparencia y Cumplimiento (Oficial de Protección de Datos Personales) revisará esta política al menos una vez al año para mantener su concordancia con la normatividad vigente y los lineamientos internos del Fondo Nacional del Ahorro S.A, verificando el cumplimiento de objetivos e implementando acciones correctivas cuando sea necesario.

#### 4.6 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Manual de Usuario RNBD

Protección de Datos Personales en Sistemas de Videovigilancia (SIC)

Resolución interna 087 de 2022 (designación OPD)

Guía Oficial de Protección de Datos (SIC)

Guía para la Gestión de Incidentes en el tratamiento de datos personales (SIC)

Programa Integral de Protección de Datos Personales del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

Circular Única - Título V (SIC)

## 5. ANEXOS

[II-TD-PO-GDA GOBIERNO DE DATOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.](#)

[GR-SI-MN-SGSI MANUAL POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.](#)

[AVISO DE PRIVACIDAD](#)

| ELABORÓ                                                                                                                      | REVISÓ                                                                                                                                                                                                                                   | APROBÓ                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre:</b> Kenneth Scheider Lopez Humanez<br><b>Cargo:</b> Profesional Especialista Grado 2<br><b>Fecha:</b> 03/Jun/2026 | <b>Nombre:</b> Martha Cecilia Mora Rodriguez<br><b>Cargo:</b> Profesional 04<br><b>Fecha:</b> 11/Jun/2026<br><br><b>Nombre:</b> Avelino Orlando Diaz Rendon<br><b>Cargo:</b> Gerente de Gestion de Procesos<br><b>Fecha:</b> 11/Jun/2026 | <b>Nombre:</b> Jenny Alexandra Gomez Sarmiento<br><b>Cargo:</b> Director(a)<br><b>Fecha:</b> 16/Jun/2026 |

COPIA CONTROLADA