

## Política de Tratamiento de Datos Personales

La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. – FIDUCOLDEX, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, del Decreto 377 de 2013, hoy compilado en el Decreto 1074 de 2015 y demás normas concordantes, es responsable del tratamiento de sus datos personales.

En virtud de la manifestación anterior, resulta indispensable poner en su conocimiento de manera clara, precisa y concreta, lo siguiente:

**1) Sus Derechos como titular de la Información son:** A) Conocer, actualizar, suprimir, revocar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado. B) Solicitar prueba de la autorización de tratamiento otorgado. C) Ser informado respecto del uso que FIDUCOLDEX le ha dado a sus datos personales. D) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen. E) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución. E) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

**2) Información de FIDUCOLDEX:** a) Razón Social: FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX; b) NIT: 800.178-148-8; c) Dirección: Calle 28 No. 13 A - 24 Piso 6, Bogotá, D.C., d) Correo electrónico: [fiducoldex@fiducoldex.com.co](mailto:fiducoldex@fiducoldex.com.co), e) Teléfono: +57 (601) 3275500 (Bogotá)

**3) Canales a través de los cuales puede ejercer derechos:** el titular podrá ejercer sus derechos a través de los siguientes canales: correspondencia, página web <https://www.fiducoldex.com.co/seccion/contactenos> o <https://www.fiducoldex.com.co/seccion/webform/pqrs>, correo electrónico a la dirección [fiducoldex@fiducoldex.com.co](mailto:fiducoldex@fiducoldex.com.co) o a través de atención personalizada en la Calle 28 No. 13 A-24, piso 6 Bogotá D.C., de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

**4) Área Responsable de atención de peticiones, quejas y reclamos:** Al interior de la entidad, la recepción de peticiones, quejas y reclamos se canaliza a través de la

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.  
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211  
[fiducoldex@fiducoldex.com.co](mailto:fiducoldex@fiducoldex.com.co)  
[www.fiducoldex.com.co](http://www.fiducoldex.com.co)

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 9260801. e-mail: [defensorfiducoldex@umoabogados.com](mailto:defensorfiducoldex@umoabogados.com); Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono (601) 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico [fiducoldex@fiducoldex.com.co](mailto:fiducoldex@fiducoldex.com.co). Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

Vicepresidencia Corporativa, Sistema de Atención al Consumidor Financiero – en los canales indicados en el numeral 3) de este comunicado.

**5) Procedimientos para conocimiento, actualización, supresión, revocación y rectificación:** usted como titular podrá solicitar a través de los canales de contacto nombrados anteriormente, la actualización, supresión y rectificación de la información, revocación de la autorización expresa y/o efectuar consultas o reclamos relacionados con su información.

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

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

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

En caso que el requerimiento resulte incompleto en cuanto a sus requisitos, el titular será requerido para que dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento subsane sus omisiones. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha en que el solicitante fue requerido para subsanar su petición sin obtener la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

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

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.  
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211  
fiducoldex@fiducoldex.com.co  
www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono (601) 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

Una vez admitido un trámite, este deberá ser calificado como consulta, la cual será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma o como reclamo, cuyo tiempo máximo de atención será dentro de un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción. **“reclamo en trámite”**.

Si no fuere posible responder algún requerimiento en razón de su complejidad, se informará al titular el motivo por el cual no es posible responder dentro del término fijado por la Ley de Datos Personales. Cuando se notifique sobre la imposibilidad de responder en el término inicialmente señalado, deberá informarse al titular la fecha en la que se responderá su requerimiento, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## **6) Políticas de FIDUCOLDEX frente al tratamiento de datos personales:**

- a) Cumplir con el tratamiento de los datos personales de los titulares dentro de los parámetros establecidos por la Constitución y la Ley.
- b) Obtener la autorización expresa de los titulares en medio físico, electrónico y/o telefónico que permita su posterior consulta, a fin de constatar de forma inequívoca que sin el consentimiento del titular los datos nunca hubieran sido capturados y almacenados en medios electrónicos o físicos. Así mismo, se podrá obtener por medio de conductas claras e inequívocas del titular que permitan concluir de una manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el manejo de sus datos personales.
- c) Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales por parte del responsable y los encargados.
- d) Los datos personales solo serán tratados por aquellos colaboradores que lo requieran en función de las actividades propias de su cargo o por los encargados; a estos últimos se les suministrará la información requerida para el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- e) Los funcionarios deberán garantizar la reserva de la información durante la vigencia del contrato y con posterioridad a la terminación del mismo.
- f) Realizar el tratamiento de los datos personales acorde con los fines autorizados por los titulares.
- g) No divulgar datos personales en Internet u otro medio masivo de comunicación, a menos que se trate de información pública o información requerida por ley.
- h) La información de datos personales de los titulares serán custodiados de acuerdo al tiempo definido en las tablas de retención documental.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.  
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211  
fiducoldex@fiducoldex.com.co  
www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono (601) 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

- i) A solicitud del titular y cuando no tenga ningún deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos, la información del titular deberá ser eliminada.
- j) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna a cualquier tercero autorizado (encargado del tratamiento), todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.
- k) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente a cualquier tercero autorizado (encargado del tratamiento).
- l) Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la ley. Se informará, si es del caso, al encargado para su gestión.
- m) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- n) La entidad aplicará las medidas de seguridad idóneas para el tratamiento de información clasificada como sensible en la cual se contempla entre otras, los datos personales de los hijos de los empleados.
- o) Propender por el fortalecimiento de una cultura corporativa que abogue por y salvaguarde los derechos de los titulares, mediante jornadas de capacitación.
- p) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- q) Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- r) Garantizar que la información que se suministre a cualquier tercero autorizado, dentro de los parámetros establecidos en la ley, sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- s) La entidad podrá intercambiar información de datos personales con entidades públicas cuando la soliciten en ejercicio de sus funciones.
- t) Se prohíbe la transferencia de información de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos.
- u) Los administradores internos de las bases de datos personales deberán reportar la información de las bases de datos que administren e informarán las novedades al área designada como Oficial de Protección de Datos Personales. Igualmente, deberán reportar las nuevas bases de datos que se constituyan.
- v) Registrar, actualizar y reportar las novedades de las bases de datos en el Registro Nacional de Base de Datos – RNBD, en cumplimiento a lo establecido en la normativa legal vigente.
- w) Las políticas establecidas podrán ser modificadas en cualquier momento. Las modificaciones darán cumplimiento a la normatividad legal vigente, y entrarán en vigencia a partir de su publicación en los medios dispuestos para que sean de conocimiento de los titulares.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.  
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211  
fiducoldex@fiducoldex.com.co  
www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono (601) 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

- x) La entidad publicará el aviso de privacidad en la página web <https://www.fiducoldex.com.co>.

De igual manera, para los siguientes casos no será necesaria la autorización por parte del titular:

- a) Cuando la información sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Datos de naturaleza pública.
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

En Bogotá a los 30 días del mes de noviembre de 2021.

**RICARDO ANDRES GASTELBONDO CHIRIVI**  
Vicepresidente Corporativo

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.  
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211  
fiducoldex@fiducoldex.com.co  
www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono (601) 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”