

AVISO DE PRIVACIDAD

Responsable del Tratamiento: KREDIT PLUS S.A.S. – NIT 900.387.878-5 (en adelante, “KREDIT PLUS”)

En cumplimiento de la **Ley 1581 de 2012**, el **Decreto 1377 de 2013**, el **Decreto 1074 de 2015** y demás normas concordantes, KREDIT PLUS informa que actúa como **Responsable del Tratamiento** de los datos personales que recolecta y trata en desarrollo de sus actividades.

Este Aviso aplica a **clientes, potenciales clientes (leads), usuarios, terceros relacionados** (p. ej., referencias, codeudores/garantes cuando aplique, contactos de emergencia si se solicitan), **proveedores, contratistas, aliados, empleados/candidatos**, y en general a cualquier Titular cuyos datos sean objeto de tratamiento por KREDIT PLUS, sin importar si existe o no una relación contractual vigente.

1. ¿Qué datos tratamos?

KREDIT PLUS podrá tratar, según el canal y la relación con el titular, datos como:

- Identificación y contacto: nombre, tipo y número de documento, dirección, ciudad, correo, teléfonos.
- Datos socioeconómicos y laborales: ocupación, ingresos, actividad económica, información para evaluación de capacidad de pago (cuando aplique).
- Datos transaccionales/contractuales: información de solicitudes, productos, contratos, obligaciones, pagos, estado de cartera, historial de interacción.
- Datos de navegación y tecnológicos: IP, dispositivo, identificadores, registros (logs), cookies o tecnologías similares (cuando se usen).
- Datos sensibles (si aplica y con autorización especial): biométricos (p. ej., selfie/prueba de vida) u otros estrictamente necesarios para verificación de identidad o seguridad antifraude.
- Datos de menores: en principio KREDIT PLUS no realiza tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes salvo que sea estrictamente necesario y con cumplimiento reforzado.

2. Finalidades del Tratamiento

KREDIT PLUS tratará datos personales para las siguientes finalidades, de manera **proporcional, necesaria y relacionada** con su operación:

A. Gestión comercial y relacionamiento

- a) **Gestionar solicitudes**, pre-registros y procesos precontractuales/contractuales de productos y servicios.
- b) **Contactar** al titular para brindar información sobre productos/servicios, condiciones, novedades, cambios y comunicaciones operativas.
- c) **Prospección comercial y marketing**: enviar ofertas, campañas, beneficios, encuestas comerciales y comunicaciones promocionales de KREDIT PLUS y/o de aliados con los que exista

una relación comercial, conforme a la ley y con mecanismos de oposición/opt-out

B. Gestión de cobranza y obligaciones

- a) **Gestión integral de cartera y cobranza**, incluyendo recordatorios, acuerdos de pago, normalización, notificaciones operativas y comunicaciones relacionadas con obligaciones dinerarias.
- b) Verificar, actualizar y gestionar información necesaria para **localización y contacto** del titular en procesos de cobranza, siempre bajo principios de legalidad, finalidad, circulación restringida y confidencialidad.

C. Riesgo, seguridad, fraude y cumplimiento

- a) **Analítica, validaciones y gestión del riesgo**, incluyendo verificación de identidad, prevención de fraude/suplantación y controles de seguridad.
- b) **Atender requerimientos legales y regulatorios** y dar cumplimiento a obligaciones aplicables (incluye atención de autoridades).
- c) Mantener **evidencias** de autorizaciones, transacciones y comunicaciones (trazabilidad, auditoría y defensa ante reclamaciones o requerimientos).

D. Atención al Titular

- a) Tramitar **peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, consultas** y ejercicio de derechos de los titulares.
- b) Administrar y mejorar la **calidad del servicio**, experiencia del usuario y procesos internos (incluye encuestas de satisfacción y medición de servicio).

3. Canales de contacto autorizados

El Titular autoriza a KREDIT PLUS a contactarlo, para las finalidades anteriores, a través de los siguientes canales, sin limitarse a:

- Llamadas telefónicas (fijas o móviles)
- Correo electrónico
- SMS
- Mensajería instantánea: WhatsApp, Telegram
- Mensajería/redes sociales: Facebook Messenger, Instagram
- y cualquier otro medio de mensajería o comunicación similar (existente o futuro) que resulte comparable y se utilice de forma legítima para las finalidades informadas.

Nota: el Titular podrá **oponerse** a comunicaciones de marketing/prospección por los canales habilitados, sin afectar comunicaciones estrictamente operativas o de cobranza/obligaciones.

4. Origen de los datos y uso de datos de contacto de “otras fuentes”

KREDIT PLUS podrá obtener datos:

A. Directamente del Titular

Por formularios, llamadas, chats, portales, apps, aliados comerciales, o

interacciones presenciales/digitales.

- B. De terceros autorizados por el Titular o por una causal legal
Cuando aplique y exista base legal.
- C. De fuentes de acceso público
KREDIT PLUS podrá usar datos de contacto provenientes de **fuentes públicas o de acceso público, siempre que:**
- El uso sea **compatible con la finalidad** por la cual la fuente publicó/permitió el acceso,
 - Se respete el **principio de finalidad y circulación restringida**,
 - Se garantice el ejercicio de **derechos** del titular (incluida oposición cuando proceda),
 - Y se informe al titular, cuando aplique, que el dato provino de una fuente pública.
- D. Centrales de riesgo / información financiera y crediticia (Ley 1266)
La información consultada o gestionada en el marco de **centrales de riesgo u operadores de información** será tratada **exclusivamente** para finalidades **relacionadas con el análisis de riesgo crediticio, verificación, administración de obligaciones y cobranza**, y demás finalidades permitidas por la **Ley 1266 de 2008**.
No se utilizará información de centrales de riesgo como fuente para **prospección/marketing**, salvo que exista una **autorización expresa e independiente** del Titular para ello (si KREDIT PLUS decide implementar ese escenario, debe instrumentarse separadamente y con evidencia).

5. Autorización del Titular

Cuando el tratamiento requiera autorización, el Titular declara que otorga una autorización **previa, expresa e informada** para el tratamiento de sus datos personales por KREDIT PLUS, para las finalidades descritas en este Aviso y en la Política.

6. Encargados, transmisiones, transferencias y acceso restringido

KREDIT PLUS podrá **compartir** datos personales con **proveedores/aliados** que actúen como **Encargados del Tratamiento**, ubicados en Colombia o en el exterior, para ejecutar servicios necesarios (p. ej., mensajería, contact center, hosting, analítica, verificación, antifraude), bajo obligaciones de seguridad, confidencialidad, acceso restringido y tratamiento conforme a instrucciones de KREDIT PLUS.

7. Seguridad de la información

KREDIT PLUS implementa medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger los datos personales contra acceso no autorizado, pérdida, alteración, uso indebido o divulgación no permitida, conforme al principio de seguridad.

8. Tiempo de conservación

Los datos personales se conservarán por el tiempo necesario para cumplir las

finalidades informadas y/o por el tiempo requerido por obligaciones legales o contractuales. Cumplida la finalidad y sin deber de conservación, KREDIT PLUS procederá a la supresión o anonimización cuando corresponda.

9. Derechos del Titular

El Titular puede:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos.
- Solicitar prueba de la autorización (cuando aplique),
- Solicitar supresión de datos cuando proceda,
- Revocar la autorización cuando proceda,
- Presentar consultas y reclamos.

10. Canales de atención para ejercer derechos

Para consultas, reclamos o ejercicio de derechos relacionados con el Tratamiento de Datos Personales (incluyendo conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de autorización, revocar autorización y/o solicitar supresión cuando proceda), el Titular deberá radicar su solicitud exclusivamente a través del siguiente canal oficial único:

- Formulario de Servicio al Cliente: www.kredit.com.co/atencion-al-cliente/ (Seleccionar en “Tipo de Solicitud” la opción “Solicitud referente al Tratamiento de Datos Personales”).

En consecuencia, las solicitudes presentadas por medios distintos a este formulario (incluyendo líneas telefónicas, direcciones físicas, redes sociales, mensajería instantánea o cualquier otro canal) no se entenderán radicadas formalmente para efectos del trámite de derechos en materia de protección de datos personales ni darán inicio al cómputo de los términos legales aplicables, sin perjuicio de que KREDIT PLUS S.A.S. pueda orientar al Titular para que realice la radicación por el canal oficial indicado.

11. Política de Tratamiento

El Titular puede consultar la **Política de Tratamiento de Datos Personales** y sus actualizaciones en: <https://www.kredit.com.co/atencion-al-cliente/>