

POLÍTICA

Política de privacidad y Protección de Datos Personales



	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

1. OBJETIVO Y MARCO REGULATORIO

La presente Política de Privacidad y Protección de Datos Personales (en adelante “Política”) establece los lineamientos que KOA Compañía de Financiamiento S.A. (en adelante, la “Entidad” o el “Responsable”), aplicará para la protección de datos del Titular, respecto de los cuales realice algún tratamiento como recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y de todas aquellas actividades que constituyan tratamiento de datos personales, con base en la normativa que regula la materia, especialmente el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, que estableció como derecho fundamental la protección de datos personales, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto único 1074 de 2015 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y las demás reglamentaciones emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, o aquellas que las modifiquen o adicionen, y que desarrollan el marco general de protección de datos personales en Colombia.

2. DATOS DEL RESPONSABLE DE LA PROTECCIÓN DE DATOS

Para los efectos de la presente Política, ostenta la calidad de Responsable de los Datos Personales:

Razón Social: KOA Compañía de Financiamiento S.A.

Domicilio Social: Bogotá D.C., Colombia

Sede Principal: Carrera 14 No. 93ª-30, Bogotá D.C.

WhatsApp: 3157706670

Teléfono: 018000-18-4095

Correo Electrónico: datos@koa.co

Página Web: www.koa.co

3. ALCANCE DE LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La presente Política de Privacidad y Protección de Datos Personales será aplicada a todas las bases de datos y/o archivos que incluyan Datos Personales empleados, familiares de éstos, candidatos en sus procesos de selección, agentes, accionistas, consumidores, clientes, prospectos de clientes, distribuidores, proveedores, aliados, acreedores y deudores, que sea objeto de Tratamiento por parte de la Entidad, incluida toda aquella información que haya sido obtenida o recolectada con anterioridad a la Ley 1581 de 2012 y cualquier otro dato que sea susceptible de ser tratado por la Entidad en desarrollo de su objeto social o con ocasión de cualquier tipo de relación civil, laboral o comercial que llegue a surgir en virtud de sus actividades conexas o propias de su naturaleza societaria.

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

4. DEFINICIONES

Para los efectos de la presente Política y con el fin de dar claridad sobre los términos que aquí se incorporan, se establecen las siguientes definiciones:

Autorización: consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.

Aviso de Privacidad: comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los Datos Personales.

Base de Datos: conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento. Dato Personal: cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Datos Sensibles: son aquellos que afectan la intimidad del Titular cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promuevan intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a vida sexual y datos biométricos.

Datos Públicos: aquellos datos que no sean semiprivados, privados o sensibles. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o servidor público, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva.

Encargado del Tratamiento: persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

Habeas Data: derecho que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada.

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la Base de Datos y/o el Tratamiento de los datos.

Titular: persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.

Transferencia: la transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del tratamiento de Datos Personales, ubicado en Colombia, envía la información o los Datos

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

Personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

Transmisión: tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

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

5. FINALIDADES Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

El Tratamiento de los Datos Personales que realice la Entidad, tendrá la(s) finalidad(es) que adelante se describen, sin limitarse solo a ellas, según la relación la naturaleza de la relación que aplique, y serán tratadas de conformidad con lo previsto en la presente cláusula:

5.1. Clientes

- 5.1.1. Realizar consultas, solicitudes y reportes de toda la información de comportamiento crediticio ante cualquiera de los operadores de información financiera, en razón a las obligaciones contraídas o que se lleguen a contraer entre el Titular y la Entidad;
- 5.1.2. Obtener información sobre relaciones comerciales y comportamiento crediticio del Titular con otras entidades y consultar sus reportes ante las centrales de información, novedad, modificación, extinción, cumplimiento o incumplimiento de obligaciones a su cargo;
- 5.1.3. Optimizar la prestación de los servicios o productos ofrecidos o adquirido por el Titular con la Entidad, sus agentes y aliados comerciales;
- 5.1.4. Ofrecer campañas comerciales, publicitarias, de marketing o de educación financiera, relacionadas con productos y/o servicios de la Entidad, sus agentes y aliados comerciales;
- 5.1.5. Elaborar estudios técnicos, estadísticos, encuestas, análisis de tendencias de mercado y en general cualquier estudio técnico o de campo relacionado con el sector o la prestación de servicios.
- 5.1.6. Realizar actividades de prospección comercial y operaciones de marketing.
- 5.1.7. Dar trámite a las peticiones, quejas o reclamos establecidas de manera directa por el Titular a través de los canales de atención aquí establecidos.
- 5.1.8. Compartir los Datos Personales con sus agentes, aliados, empleados, o terceros, dentro o fuera de Colombia, para atender las obligaciones legales y contractuales de la Entidad.
- 5.1.9. Realizar todos los procesos necesarios para dar cumplimiento a las obligaciones legales y reglamentarias inherentes a las relaciones de índole precontractual, contractual y pos contractual con el Titular, conforme a la naturaleza de la relación;

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

5.1.10. Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, contables, financieras, de seguridad social de la Entidad.

5.2. Prospecto de Cliente

- 5.2.1. Enviar invitaciones a eventos programados por la Entidad.
- 5.2.2. Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Entidad para acceder a un producto o servicio;
- 5.2.3. Realizar actividades de prospección comercial y operaciones de marketing.
- 5.2.4. Dar trámite a las consultas, quejas o reclamos presentados por el Titular;
- 5.2.5. Para realizar informes de gestión y estadísticas internas.
- 5.2.6. Adoptar de medidas para la prevención de actividades ilícitas y/o por temas relacionados con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) de la Entidad.

5.3. Trabajadores

- 5.3.1. Consultar, verificar, solicitar, utilizar y procesar toda mi información personal, comercial, laboral y académica del Titular;
- 5.3.2. Evaluar su idoneidad, atendiendo las características de la vacante que se requiera contratar.
- 5.3.3. Entregar los datos a terceros encargados de los procesos de selección y/o contratación.
- 5.3.4. Conservar los datos personales para eventuales futuros procesos de selección de personal por un tiempo no superior a un (1) año.
- 5.3.5. Tratar los Datos Sensibles con la finalidad de llevar estadísticas sobre los servicios sociales ofrecidos como colaborador de la Entidad, a través de los convenios especializados que para tal fin se designen.
- 5.3.6. Utilizar imágenes a fin de dar a conocer las actividades que la Entidad realiza para el bienestar y capacitación de los colaboradores.
- 5.3.7. Emitir certificaciones relativas a la relación del Titular del Dato con la Entidad.
- 5.3.8. Realizar todos los procesos necesarios para dar cumplimiento a las obligaciones legales y reglamentarias inherentes a las relaciones de índole precontractual, contractual y pos contractual con el Titular, conforme a la naturaleza de la relación;
- 5.3.9. Gestionar las funciones desarrolladas por los trabajadores.
- 5.3.10. Ejecutar las diferentes etapas de los procesos disciplinarios de la Entidad.
- 5.3.11. Almacenar sus datos personales, incluidos los biométricos en su página web como soporte de las actividades realizadas.

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

- 5.3.12. Recolectar y almacenar imágenes y fotográficas necesarias para el reconocimiento del Titular, control de cumplimiento y recolección de evidencia de los servicios desarrollados.
- 5.3.13. Compartir los Datos Personales con sus agentes, aliados, empleados, o terceros, dentro o fuera de Colombia, para atender las obligaciones legales y contractuales de la Entidad.
- 5.3.14. Adoptar de medidas para la prevención de actividades ilícitas y/o por temas relacionados con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) de la Entidad.

5.4. Proveedores y Contratistas

- 5.4.1. Gestionar las cuentas de cobro presentadas por los proveedores o los contratistas.
- 5.4.2. Verificar el cumplimiento de las políticas de la Entidad en materia de selección y evaluar cualitativa y cuantitativamente los niveles de servicio pactados.
- 5.4.3. Envío de invitaciones a contratar y realización de gestiones para las etapas precontractual, contractual y pos contractual.
- 5.4.4. Realizar todos los procesos necesarios para dar cumplimiento a las obligaciones legales y reglamentarias inherentes a las relaciones de índole precontractual, contractual y pos contractual con el Titular, conforme a la naturaleza de la relación.
- 5.4.5. Adoptar de medidas para la prevención de actividades ilícitas y/o por temas relacionados con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) de la Entidad.

5.5. Accionistas

- 5.5.1. Permitir el ejercicio de los deberes y derechos derivados de la calidad de accionista.
- 5.5.2. Enviar invitaciones a eventos programados por la Entidad.
- 5.5.3. Emitir certificaciones relativas a la relación del Titular con la sociedad.
- 5.5.4. Realizar todos los procesos necesarios para dar cumplimiento a las obligaciones legales y reglamentarias inherentes a las relaciones de índole precontractual, contractual y pos contractual con el Titular, conforme a la naturaleza de la relación.
- 5.5.5. Adoptar de medidas para la prevención de actividades ilícitas y/o por temas relacionados con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) de la Entidad.

6. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Entidad cuenta con un registro de la Información Personal del Titular que ha sido recolectada previa autorización expresa del Titular. La Entidad almacena dicha información en bases de datos que son calificadas como de reserva.

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

Las bases de datos donde se almacena dicha información cuentan con las medidas de seguridad necesarias para garantizar la total seguridad de los datos suministrados por el Titular. La Información Personal será objeto de Tratamiento mientras estén vigentes las relaciones comerciales o contractuales con la Entidad, o siempre que la autorización del Titular no sea revocada. En todo caso, la solicitud de supresión o revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en base de datos.

6.1. Tratamiento de datos personales de Control Biométrico

La Entidad recolecta datos biométricos los Titulares, como huella dactilar, biometría facial, entre otros, los cuales son clasificados como Datos Sensibles de conformidad con la normatividad legal.

Para el tratamiento de este tipo de datos, el Titular no está obligado a dar su autorización o consentimiento, y en todo caso serán tratados de conformidad con las finalidades expresamente informadas al Titular de manera previa al momento de otorgar su autorización. El período de conservación de los Datos Sensibles recolectados estará asociado a la vigencia de la relación comercial o contractual entre el Titular y la Entidad, así como durante el período en que sea requerido para desarrollar adecuadamente cada una de las finalidades informadas al Titular.

7. CATEGORÍAS ESPECIALES

7.1. Datos de niños, niñas y adolescentes

La Entidad recolecta y trata los datos personales de los hijos menores de edad de sus trabajadores, con la única finalidad de cumplir con las obligaciones que impone la Ley a los empleadores en relación con las afiliaciones al sistema de seguridad social y parafiscales, así como el cumplimiento de la jornada familiar (Ley 1857 de 2017), y en particular para permitir el disfrute de los derechos fundamentales de los niños a la salud, la recreación y el derecho a la familia.

En todo caso, la Entidad recolectará Datos Personales de los niños, niñas o adolescentes para su tratamiento cuando corresponda, previa obtención de la respectiva autorización de los representantes legales de los niños, niñas o adolescentes, teniendo siempre presente el interés superior del menor y el respeto de los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes consagrados en el artículo 44 de la Constitución Política de Colombia.

7.2. Datos personales sensibles

Para el Tratamiento de Datos Sensibles, la Entidad dará cumplimiento a lo establecido en la ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias.

Adicionalmente, se consideran datos sensibles entre otros, los datos recolectados y tratados a través de las pruebas psicotécnicas, visitas domiciliarias, estudios de seguridad, que tienen como finalidad determinar el nivel de ajuste entre el perfil y las competencias del candidato a una vacante de la Entidad. Las imágenes y grabaciones obtenidas por diferentes medios, que

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

tienen como finalidad brindar seguridad de las personas, los bienes e instalaciones, y el monitoreo de las actividades propias de la actividad financiera, las cuales pueden ser empleadas como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier autoridad. Es facultativo para el Titular, responder preguntas sobre datos sensibles.

De conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la ley 1581 y normas reglamentarias, o aquellas que la modifiquen o sustituyan, sólo procederá la autorización para tratamiento de datos sensibles cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

- 7.2.1. Que haya autorización explícita del Titular de los datos sensibles;
- 7.2.2. Que el Titular conozca que no está obligado a autorizar el tratamiento de dicha información;
- 7.2.3. Que se informe al Titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del mismo.

De igual forma, se podrá hacer uso y tratamiento de ellos cuando:

- 7.2.4. 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 su autorización.
- 7.2.5. El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.
- 7.2.6. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- 7.2.7. El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad del Titular.

8. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

Según las normas aplicables, les asiste a los Titulares de Datos Personales los siguientes derechos:

- 8.1.1. Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales;
- 8.1.2. Solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo en los casos expresamente exceptuados por la Ley;
- 8.1.3. Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a sus Datos Personales;

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

- 8.1.4. 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.
- 8.1.5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, en los casos previstos por la Ley.
- 8.1.6. Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

9. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

Para el Tratamiento de los Datos Personales, la Entidad deberá contar previamente con la respectiva autorización libre, expresa e informada del Titular, otorgada por cualquier medio verbal o escrito que permita garantizar su posterior consulta, tales como documento físico, electrónico, mensaje de datos. También podrá obtenerse a partir de conductas claras e inequívocas del Titular que permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el Tratamiento de su información.

La Autorización permanecerá vigente, hasta tanto sea revocada o hasta tanto se agoten las finalidades para las cuales fue concedida y podrá ser revocada en los eventos previstos en la Ley, y siempre y cuando no exista ningún tipo de relación con la Entidad, o no se encuentre vigente algún producto o servicio derivado de esta autorización, o cuando la Entidad cese sus actividades comerciales.

Para el tratamiento de Datos Sensibles, el Titular no está obligado a dar su autorización o consentimiento.

La Entidad deberá conservar prueba del cumplimiento de lo aquí previsto y entregar copia de esta, a solicitud del interesado.

La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

- 9.1.1. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial
- 9.1.2. Datos de naturaleza pública
- 9.1.3. Casos de urgencia médica o sanitaria
- 9.1.4. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos
- 9.1.5. Datos relacionados con el registro civil de las personas

10. DEBERES DE LA ENTIDAD

La Entidad, podrá tener la doble calidad de Responsable o Encargado del Tratamiento de los Datos Personales, y tendrá los siguientes deberes:

10.1. Responsable del Tratamiento

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

- 10.1.1. Garantizar al Titular el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- 10.1.2. Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- 10.1.3. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- 10.1.4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- 10.1.5. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- 10.1.6. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- 10.1.7. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- 10.1.8. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado.
- 10.1.9. Exigir al Encargado del Tratamiento el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- 10.1.10. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos de la Ley.
- 10.1.11. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- 10.1.12. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- 10.1.13. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- 10.1.14. 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 de los Titulares.
- 10.1.15. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

10.2. Encargado del Tratamiento

- 10.2.1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- 10.2.2. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- 10.2.3. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

- 10.2.4. Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- 10.2.5. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares.
- 10.2.6. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- 10.2.7. Registrar en la base de datos el identificador "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley.
- 10.2.8. 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.
- 10.2.9. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- 10.2.10. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- 10.2.11. 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.
- 10.2.12. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

11. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

La Entidad realiza Transferencia Internacional de los Datos Personales relacionados con información contenida en las Bases de Datos de empleados a su casa matriz ubicada en Estados Unidos, país que reúne los estándares y cumple con un nivel adecuado de protección de Datos Personales, en los términos de la normatividad vigente.

Adicionalmente, la Entidad podrá realizar la Transmisión internacional de Datos Personales a través de diferente software de gestión cuyos servidores se encuentran ubicados en un país distinto al territorio colombiano; lo anterior, con la finalidad de gestionar todos los procesos internos de la Entidad. En todo caso, además de contar con la autorización expresa e inequívoca por parte del Titular, la Entidad se asegurará que la acción proporciona los niveles adecuados de protección de datos y atiende a los requisitos fijados en Colombia por el Régimen de Habeas Data.

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

12. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y PETICIONES, Y MECANISMOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

El Titular, sus causahabientes, su representante y/o apoderado, o quien se determine por estipulación a favor de otro, podrá hacer ejercicio de sus derechos de consulta, reclamos modificación, actualización y supresión de sus Datos Personales, por cualquiera de los canales que la Entidad ha habilitado para el efecto.

12.1. Consultas

Se podrá consultar la información personal del Titular que repose en las bases de datos de la Entidad y la empresa se encargará de suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del solicitante.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. De no ser posible atender la consulta en dicho tiempo, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando una nueva fecha, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

La respuesta a las consultas o reclamos que EL TITULAR presente será entregada el correo electrónico o dirección de notificación que haya incluido en la respectiva consulta.

12.2. Reclamos

Cuando el Titular se considere que la información contenida en una base de datos de la Entidad debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando se advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la legislación vigente o en la presente Política, se podrá presentar reclamación ante la Entidad la cual será tramitada bajo las siguientes reglas:

- 12.2.1. Presentar solicitud escrita dirigida a la Entidad.
- 12.2.2. Si el reclamo resulta incompleto, la Entidad requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane la solicitud, utilizando para el efecto, el correo electrónico o dirección de notificación que haya incluido en la respectiva solicitud.
- 12.2.3. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha de la solicitud, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- 12.2.4. En caso de que la Entidad reciba un reclamo del cual no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien efectivamente corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará al Titular.
- 12.2.5. Una vez recibido el reclamo completo, la Entidad incluirá en la respectiva 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.

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

12.2.6. La Entidad deberá atender el reclamo en plazo no mayor quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. De no ser posible, la Entidad informará al Titular los motivos de la demora y la nueva 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.

12.2.7. La respuesta al reclamo que el Titular presente, será remitida al correo electrónico o dirección de notificación que haya incluido en el respectivo reclamo.

En todo caso, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en base de datos.

Contenido mínimo de la solicitud

Las solicitudes de consulta o reclamos que presente el Titular deberán contener las siguientes especificaciones mínimas:

12.2.8. Estar dirigida a la Entidad

12.2.9. Nombres, apellidos y número de identificación del Titular

12.2.10. Contener la descripción de los hechos que motivan la consulta o el reclamo (especialmente para reclamos indicar si se trata de ACTUALIZACIÓN, RECTIFICACIÓN, SUPRESIÓN, REVOCACIÓN)

12.2.11. Descripción del derecho que se desea ejercer y los Datos Personales sobre los cuales recae.

12.2.12. Datos de contacto (dirección, física y/o electrónica y teléfonos de contacto) y medio o dirección de notificación para recibir respuesta a su solicitud

12.2.13. Anexar los documentos que se quieren hacer valer.

Si la solicitud es realizada por representante del Titular o apoderado se deberá aportar el documento que le otorga dicha calidad.

En el evento en que la consulta o reclamo sea presentado presencialmente, el Titular deberá plasmar su solicitud o reclamo por escrito sin ninguna formalidad más que los requisitos exigidos en el punto anterior.

12.3. Requisito de procedibilidad

El Titular, sus causahabientes, su representante y/o apoderado, o quien se determine por estipulación a favor de otro; sólo podrá presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el ejercicio de sus derechos una vez haya agotado el trámite de Consulta o Reclamo directamente ante la Entidad.

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

12.4. Revocatoria de la Autorización y/o Supresión del Dato

El Titular podrá revocar en cualquier momento el consentimiento o autorización dada para el tratamiento de sus Datos Personales, siempre y cuando no se encuentre un impedimento consagrado en una disposición legal o contractual.

Así también el Titular tiene derecho a solicitar en todo momento a la Entidad la supresión o eliminación de sus Datos Personales cuando:

- 12.4.1. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
- 12.4.2. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron obtenidos.
- 12.4.3. Se haya cumplido el tiempo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron obtenidos.

La supresión implica la eliminación bien sea de manera total o parcial de la información personal, de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por la Entidad.

El derecho de supresión o revocatoria de autorización Datos Personales no procederá en los siguientes casos:

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

12.5. Canales de atención

La Entidad ha dispuesto los siguientes canales de atención de consultas y reclamos:

Línea de atención telefónica: 018000-18-4095

WhatsApp: 3157706670

Correo electrónico: datos@koa.co

13. SEGURIDAD Y RESERVA DE LA INFORMACIÓN

Los Datos Personales no serán destinados a uso o finalidades distintas a las establecidas en la presente Política. La Entidad ha adoptado mecanismos y medidas que aseguran la integridad y

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

privacidad de los Datos Personales una vez incorporados en las Bases de Datos de la Entidad, para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, así como el respeto de los derechos del Titular, según lo estipulado en la ley.

No obstante, la Entidad se exime de responsabilidad frente a las obligaciones adquiridas a través de la presente Política, cuando por cualquier circunstancia una autoridad competente solicita sea revelada los Datos Personales para actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a cualquier tipo de obligación, proceso, investigación, persecución, o actualización de datos acción de interés público, o entrega de reportes tributarios, entre otros.

14. MODIFICACIÓN DE LAS POLÍTICAS

La Entidad se reserva el derecho de modificar la presente Política de Privacidad y Protección de Datos Personales en cualquier momento, caso en el cual se comunicará de forma oportuna a los titulares de los datos personales a través de los medios habituales de contacto y/o a través del sitio web de la Entidad www.koa.co

En el evento que un titular no esté de acuerdo con la nueva Política y con razones válidas que se constituyan en una justa causa para no continuar con la autorización para el tratamiento de datos personales, podrá solicitar la supresión de su información a través de los canales indicados en la presente Política, siempre que no exista ningún deber legal o contractual de tratar los datos.

15. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

La Entidad deberá registrar sus Bases de Datos junto con esta Política en el Registro Nacional de Bases de Datos administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio de conformidad con la norma que regula la materia.

16. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN DE LAS POLÍTICAS

La presente política comienza a regir el 31/07/2025 y se encontrará a disposición de los titulares por medio de la página web www.koa.co. Cualquier cambio sustancial en las Políticas se comunicará de forma oportuna a los titulares de los datos a través de los medios habituales de contacto y/o a través del sitio web de la Entidad.

17. PUBLICACIÓN Y VIGENCIA

La presente política será publicada para efectos de consulta en la página web de la Entidad: www.koa.co.

Las políticas de privacidad aquí descritas aplican únicamente a las relaciones comerciales previamente establecidas directamente con **KOA C.F. S.A.** y para las que se realicen **a partir de enero de 2026**. Si el producto o vínculo contractual fue adquirido o celebrado antes de esta fecha

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

o a través de **EXCELCREDIT S.A.**, la información será tratada bajo los términos y autorizaciones otorgados en el momento de la vinculación inicial, tal y como se relacionan a continuación:

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DIRIGIDO A CLIENTES Y USUARIOS (VINCULADOS ANTES DE ENERO DE 2026)

1. ALCANCE

KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A (sociedad absorbente de EXCELCREDIT S.A) en atención a lo establecido por las disposiciones legales y reglamentarias y con el firme propósito de dar cumplimiento a la normativa respecto de la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y de todas aquellas actividades que constituyan tratamiento de datos personales, ha adoptado la siguiente política:

2. LINEAMIENTOS

2.1. Antecedentes

- 2.1.1. EXCELCREDIT S.A sociedad absorbida por **KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.** se constituyó como una empresa colombiana, es una originadora de crédito, de derecho privado, constituida como sociedad por acciones simplificada, y se encuentra vigilada por la Superintendencia de Sociedades de Colombia. En desarrollo de su objeto social requiere de la obtención de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y eventualmente la proveniente de terceros países, según lo establecido en la Ley 1266 de 2008, e información personal distinta de la anterior, la cual se rige por lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.
- 2.1.2. En cumplimiento de las normas mencionadas, la Entidad ha recogido los postulados normativos aplicables con el fin de informar los derechos y deberes consagrados para los Titulares de la Información, y los deberes que asume la Entidad frente a estos, dada su doble condición de Responsable y Encargado del Tratamiento de datos personales.
- 2.1.3. La presente política incorpora, además, las definiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

2.2. DATOS DEL RESPONSABLE DE LA PROTECCIÓN DE DATOS

Razón Social: KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (sociedad absorbente de EXCELCREDIT S.A)

Domicilio Social: Bogotá D.C., Colombia

Sede Principal: Carrera 14 No. 93A – 30 Edificio Bogotá D.C., Colombia

WhatsApp: 3157706670

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

Teléfono: : 018000-18-4095

Correo Electrónico: datos@koa.co

Página Web: www.koa.co

2.3. OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La presente Política establece las directrices generales para la protección y el tratamiento de datos personales al interior de la compañía, permitiendo de esta manera fortalecer el nivel de confianza entre Responsable y Titulares con relación al tratamiento de su información; Informar a los Titulares de las finalidades y transferencias a que son sometidos sus datos personales y los mecanismos y formas para el ejercicio de sus derechos.

2.4. ALCANCE DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Esta Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales será aplicada a todas las bases de datos y/o archivos que incluyan datos personales que sean objeto de tratamiento por parte de **KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (sociedad absorbente EXCELCREDIT S.A)**, como responsable del tratamiento de datos personales.

La presente política constituye la versión 2.0 de política de tratamiento de datos personales de la compañía, lo anterior, con base en el proceso de actualización de bases de datos que realizó la compañía dando cumplimiento a la Circular Externa 003 del 2018, esto es la actualización que debe realizar toda empresa de sus bases de datos **entre el 02 de enero y el 31 de marzo de cada año a partir del 2020.**

2.5. PRINCIPIOS DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En materia de protección de datos personales se aplicarán los siguientes principios rectores:

- 2.5.1. **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El tratamiento a que se refiere la Ley de Habeas Data es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;
- 2.5.2. **Principio de finalidad:** El Tratamiento de la información contenida en las Bases de Datos custodiadas por la Entidad debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;
- 2.5.3. **Principio de libertad:** El Tratamiento de la información contenida en las Bases de Datos custodiadas por la Entidad sólo puede ejercerse cuando se cuente 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;
- 2.5.4. **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento por parte de la Entidad debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No serán objeto de Tratamiento de datos aquellos que sean parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

- 2.5.5. **Principio de transparencia:** En el Tratamiento de la información contenida en las Bases de Datos la Entidad garantizará 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;
- 2.5.6. **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento de la información se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los Datos Personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley. La Entidad garantiza que los Datos Personales, salvo la información pública, no estará disponible en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la ley;
- 2.5.7. **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la Ley, se manejará 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;
- 2.5.8. **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, incluso después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de Datos Personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley y en los términos de esta.
- 2.5.9. **Principio de Temporalidad:** el periodo de conservación de los Datos Personales contenidos en las Bases de Datos la Entidad será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se ha recolectado, y/o mientras el Titular tenga obligaciones pendientes, responsabilidad directa o indirecta, por el tiempo adicional que exijan normas especiales o por los tiempos de prescripción.

2.6. Definiciones

- 2.6.1. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
- 2.6.2. **Aviso de Privacidad:** Es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato conocido o por conocer, que es puesto a disposición del Titular con el fin de informar sobre el tratamiento de sus datos personales.
- 2.6.3. **Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

- 2.6.4. **Causahabiente:** Persona que por sucesión o transmisión adquiere los derechos de otra persona.
- 2.6.5. **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- 2.6.6. **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del tratamiento.
- 2.6.7. **Habeas Data:** Derecho que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada.
- 2.6.8. **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la Base de Datos y/o el Tratamiento de los datos.
- 2.6.9. **Términos y Condiciones:** marco general en el cual se establecen las condiciones para los participantes de actividades promocionales o afines.
- 2.6.10. **Titular:** Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.
- 2.6.11. **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- 2.6.12. **Transmisión:** Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.
- 2.6.13. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales tales como la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o la supresión de estos.

2.7. Datos Administrado

La ENTIDAD ha identificado las bases de datos que administra y así lo ha indicado en las Políticas de Tratamiento disponibles para su consulta en la página web corporativa <https://koa.co>. La ENTIDAD, en desarrollo de su objeto social y para la correcta validación del estado de riesgo de los potenciales deudores, que a su vez serán asegurados, recolecta y administra información sobre su estado de salud, la recolección se hace con el diligenciamiento de los formularios al momento de suscribir las solicitudes de productos con el fin de entregar la información a la Compañía de Seguros escogida, la cual de conformidad con lo previsto en el Art. 5 de la citada Ley se considera de naturaleza sensible. LA ENTIDAD adicionalmente podrá almacenar los datos personales de los titulares en sus servidores ubicados en el territorio nacional y en el exterior, garantizando en todo caso el cumplimiento de la Constitución y la ley.

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

2.8. Derechos De Los Titulares De Los Datos Personales

Según las normas aplicables, les asiste a los titulares de datos personales los siguientes derechos:

- 2.8.1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. 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;
- 2.8.2. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la citada ley;
- 2.8.3. 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;
- 2.8.4. 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;
- 2.8.5. 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;
- 2.8.6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

2.9. Autorización del Titular

Para las actividades descritas en este documento, **KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (sociedad absorbente de EXCELCREDIT S.A)** obtendrá la respectiva autorización del titular, por cualquier medio que permita garantizar su posterior consulta tales como documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, Sitios Web, suministrarse de manera verbal o telefónica. También podrá obtenerse a partir de conductas claras e inequívocas del Titular que permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el Tratamiento de su información.

No será necesaria la autorización del titular cuando la ley así lo disponga, cuando se trate de información solicitada por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, cuando se trate de datos de naturaleza pública, en casos de urgencia médica o sanitaria, cuando se trate de datos relacionados con el Registro civil de las personas y para fines históricos, estadísticos, o científicos cuando la ley así lo permita.

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

La autorización permanecerá vigente, hasta tanto sea revocada o hasta tanto se agoten las finalidades para las cuales fue concedida y podrá ser revocada en los eventos previstos en la Ley, y siempre y cuando no exista ningún tipo de relación con LA ENTIDAD o no se encuentre vigente algún producto o servicio derivado de esta autorización, o cuando LA ENTIDAD cese sus actividades comerciales.

ExcelCredit deberá conservar prueba del cumplimiento de lo aquí previsto y entregar copia de esta, a solicitud del interesado.

2.10. Deberes de la entidad

La ENTIDAD, al tener la doble calidad de Responsable y Encargado del Tratamiento de los Datos Personales, tendrá los siguientes deberes:

2.10.1. Responsable del Tratamiento

Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;

Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;

Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;

Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;

Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;

Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;

Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley;

Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;

Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley Estatutaria 1581 de 2012;

Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;

Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;

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 de los Titulares.

Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

2.10 Encargado del Tratamiento

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley;
- Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley;
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
- Registrar en la base de datos el identificador "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley;
- 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;
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- 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;

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

2.11. Tratamiento

La ENTIDAD, actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, circula y suprime Datos Personales correspondientes a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores.

Con la suscripción de la autorización señalada anteriormente, el Titular de la información autoriza la ENTIDAD a:

a) Realizar consultas, solicitudes y reportes de toda la información de comportamiento crediticio ante cualquiera de los operadores de información financiera, en razón de las obligaciones contraídas o que se lleguen a contraer entre el Titular y la ENTIDAD. Así mismo, la ENTIDAD queda autorizada para obtener información sobre relaciones comerciales del Titular de la información con otras entidades y consultar sus reportes ante las centrales de información; para ello se autoriza de manera expresa, previa e irrevocable a la ENTIDAD a realizar ante cualquier operador de centrales de información, entre ellos Cifín o Datacrédito, cualquier operación o tratamiento efectuado sobre la información y los datos entregados, tanto del Titular de la información, como de sus representantes o directivos, incluyendo la consulta, solicitud, suministro, reporte, procesamiento y divulgación de toda la información relacionada con el comportamiento crediticio del Titular de la información, el origen de las obligaciones a su cargo, cualquier novedad, modificación, extinción, cumplimiento o incumplimiento de obligaciones. La ENTIDAD queda autorizada para verificar el comportamiento del Titular de la Información en las relaciones establecidas con cualquier otra entidad, bien directamente ante tal entidad o bien a través de un operador de la información.

b) Recolectar, obtener, compilar, ofrecer, vender, intercambiar, enviar, divulgar, modificar, emplear, almacenar, procesar, transferir a cualquier título, y, en general, administrar información proveniente de: el Titular de la Información, del titular de los datos o sus legítimos representantes; de las fuentes de información con las que la ENTIDAD celebre convenios o contratos para el efecto; de los registros, documentos o publicaciones a los cuales haya tenido acceso la ENTIDAD; de otros bancos de datos o archivos de información cuyo objeto sea o no similar al de la ENTIDAD; de autoridades públicas, nacionales o internacionales, que administren o lleven registros del cumplimiento e incumplimiento de obligaciones fiscales, parafiscales, relacionadas con la prevención del blanqueo o lavado de activos o de la financiación del terrorismo y cualquier otra información de carácter público; de bases de información pública y, en general, de cualquier otra permitida por la normatividad aplicable;

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

c) La ENTIDAD debidamente autorizada por el Titular de la Información, podrá suministrar la información que reposa en sus bases de datos a las siguientes personas: a los titulares, a las personas debidamente autorizadas por éstos y a sus causahabientes; a los usuarios de la información, dentro de los parámetros de la ley, de los contratos o convenios suscritos por la ENTIDAD; a cualquier autoridad judicial o administrativa, previa orden judicial o administrativa; a las entidades públicas del poder ejecutivo, cuando el conocimiento de dicha información corresponda directamente al cumplimiento de alguna de sus funciones; a los órganos de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, fiscal, o administrativa, cuando la información sea necesaria para el desarrollo de una investigación en curso; a operadores de datos, de acuerdo con la normatividad vigente, y, en general a las demás personas autorizadas por la ley;

d) Para efectos de soportes operativos, de procesamiento de información o tecnológicos, la ENTIDAD queda expresamente autorizada, para compartir la información con empresas dedicadas a labores de “outsourcing” o prestación de servicios soportes para entidades financieras, dentro o fuera de Colombia, autorizando el Titular de la Información la divulgación, suministro y cesión de la información, para cuyo efectos la ENTIDAD podrá recolectar, obtener, compilar, ofrecer, vender, intercambiar, enviar, divulgar, modificar, emplear, almacenar, procesar, transferir a cualquier título y, en general, hacer todo lo que implica la administración de información para terceros, dentro o fuera de Colombia. Cuando se haga entrega o cesión de información a otros países se realizará con observancia de la Constitución Política de Colombia, la ley, la jurisprudencia y las instrucciones de las autoridades colombianas en la materia.

e) Las anteriores autorizaciones se extienden a los causahabientes de la ENTIDAD en el evento de cesión o traspaso que haga este último.

3. Políticas Específicas Para El Tratamiento De Datos Personales

3.1. Tratamiento De Datos Personales De Clientes:

KOA COMPAÑÍA DE FIANANCIMIENTO S.A. (sociedad absorbente de EXCELCREDIT S.A) recolecta los datos personales de sus clientes y los almacena en una base de datos la cual es calificada por la Empresa como de reserva, y sólo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de los clientes de **KOA COMPAÑÍA DE FIANANCIMIENTO S.A. (sociedad absorbente de EXCELCREDIT S.A)**. serán:

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

- 3.1.1. El desarrollo de su objeto social y de la relación contractual que nos vincula y/o nos pueda vincular, lo que conlleva el ejercicio de los derechos y obligaciones de las partes, dentro de los cuales se encuentran (sin que se pueda entender que sea de manera restrictiva), desarrollo de actividades de facturación por concepto de costos y/o gastos derivados de servicios o productos, generación de extractos, realización de actividades de cobranza, conservación y/o destrucción de información de acuerdo a lo establecido en la ley y políticas de ExcelCredit, así como para dar cumplimiento a la Ley Colombiana o Extranjera y a las órdenes de autoridades judiciales o administrativas.
- 3.1.2. Proceso de control y registro contable de las obligaciones contraídas con los clientes.
- 3.1.3. Cumplimiento de aspectos tributarios y legales ante entidades públicas y regulatorias.
- 3.1.4. Cumplimiento de obligaciones contractuales, por lo cual la información podrá ser transferida a terceros, tales como entidades financieras, notarías, abogados, etc.
- 3.1.5. Cumplimiento de decisiones judiciales y disposiciones administrativas, legales, fiscales y regulatorias.
- 3.1.6. Transmisión de información y datos personales en procesos de auditorías.
- 3.1.7. Gestión administrativa para la ejecución de las etapas precontractual, contractual y pos contractual.
- 3.1.8. Creación del cliente en las plataformas o software de la Empresa
- 3.1.9. Garantizar la prestación de servicios de crédito, de derecho privado, constituida como sociedad por acciones simplificada
- 3.1.10. Garantizar el cumplimiento de los derechos que les corresponden en virtud de la Ley 1581 de 2012.
- 3.1.11. Realizar actividades de prospección comercial y marketing.
- 3.1.12. Evaluar el servicio de atención al cliente y realizar encuestas de satisfacción.
- 3.1.13. Compartir la información con terceros aliados que colaboran con la sociedad, considerando que para el cumplimiento de sus encargos deben acceder en alguna medida a la información, los cuales estarán igualmente sujetos a las obligaciones de confidencialidad, manejo de la información y protección de datos personales a las que está sujeto esta sociedad.
- 3.1.14. Dar trámite a las peticiones, quejas o reclamos establecidas de manera directa por el cliente a través de los canales de atención.
- 3.1.15. Contactar al cliente a través de medios físicos y electrónicos – correo electrónico, SMS o chat para el envío de información de interés o relacionada con la relación contractual, invitarlo a capacitaciones o con el portafolio de servicios.
- 3.1.16. Mantener el contacto comercial con la Empresa, aun después de la finalización de la relación contractual.

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

- 3.1.17. 1Para la administración y manejo de los productos y/o servicios prestados y/o comercializados por KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) , de los que sea titular, usuario y/o beneficiario, o pueda llegar a serlo.
- 3.1.18. 1La adopción de medidas para la prevención de actividades ilícitas y/o por temas relacionados con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) de KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.
- 3.1.19. Consultar como buena práctica empresarial u obligación legal, antecedentes de los clientes en listas restrictivas, listas OFAC, PEPS, Clinton y ONU, en aras de prevenir el lavado de activos y financiación del terrorismo.
- 3.1.20. Que la presente autorización se hace extensiva a quien represente los derechos de KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. y/o a quien éste contrate para el ejercicio de estos y/o a quien KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) ceda sus derechos, sus obligaciones o su posición contractual a cualquier título. Así mismo a los terceros con quien LA ENTIDAD establezcan alianzas comerciales, con base en las cuales se ofrezcan productos y/o servicios que puedan resultar de mi interés.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo que dure la relación contractual entre el cliente y la Empresa, y el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

3.2. Tratamiento de datos personales de Trabajadores

KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) recolecta los datos personales de sus Trabajadores los cuales son calificados por la empresa como de reserva, y solo serán revelados por la empresa con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de los empleados de la empresa serán:

- 3.2.1. Consultar, verificar, solicitar, utilizar y procesar toda mi información personal, comercial, laboral y académica
- 3.2.2. 2. Evaluar su idoneidad, atendiendo las características de la vacante que se requiera contratar.
- 3.2.3. 3. Entregar los datos a terceros encargados de los procesos de selección y/o contratación.
- 3.2.4. 4. Conservar los datos personales para eventuales futuros procesos de selección de personal por un tiempo no superior a un (1) año. Sin perjuicio de lo anterior, LA ENTIDAD podrá suprimir información antes de término definido, si encuentra merito a ello bajo su autonomía privada.

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

- 3.2.5. 5. Tratar datos de menores de edad con la finalidad de manejar estadísticas, para la realización de eventos con los hijos o menores reportados por los colaboradores.
- 3.2.6. 6. Tratar los datos sensibles con la finalidad de llevar estadísticas sobre los servicios sociales ofrecidos como colaborador de ExcelCredit, a través de los convenios especializados que para tal fin se designen.
- 3.2.7. 7. Utilización de imágenes a fin de dar a conocer las actividades que LA ENTIDAD realiza para el bienestar y capacitación de los colaboradores.
- 3.2.8. 8. Dar cumplimiento a las obligaciones que impone la ley laboral colombiana a los empleadores, o bien las órdenes que impartan las autoridades colombianas o extranjeras competentes.
- 3.2.9. 9. Emitir certificaciones relativas a la relación del titular del dato con el Empresa.
- 3.2.10. 10. Cumplir con las obligaciones impuestas a la empresa como empleador, en relación con las normas de Seguridad y Salud Ocupacional, y el denominado Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- 3.2.11. 11. Gestionar las funciones desarrolladas por los trabajadores.
- 3.2.12. 12. Ejecutar las diferentes etapas de los procesos disciplinarios de la Empresa y consultar memorandos, llamados de atención o cualquier tipo de sanción impuesta a los colaboradores.
- 3.2.13. 13. Contactar a familiares en casos de emergencia.
- 3.2.14. 14. Dar gestión y control a la nómina
- 3.2.15. 15. Controlar el horario de los trabajadores y las horas extra que laboren.
- 3.2.16. 16. Llevar un control de incapacidades, ausentismos, licencias y vacaciones de los trabajadores.
- 3.2.17. 17. Llevar un control de las capacitaciones dadas a los trabajadores
- 3.2.18. 18. Almacenar sus datos personales, incluidos los biométricos en su página web como soporte de las actividades realizadas.
- 3.2.19. 19. Cumplir con los protocolos de bioseguridad aplicables a la Empresa de acuerdo con las disposiciones que emita el Gobierno Nacional.
- 3.2.20. 20. Llevar a cabo un control, seguimiento y evaluación de los trabajadores.
- 3.2.21. 21. Tomar imágenes y fotografías necesarias para el reconocimiento del trabajador, control de cumplimiento y recolección de evidencia de los servicios desarrollados.
- 3.2.22. 22. Adicionalmente se usan datos biométricos de los trabajadores para fines comerciales relacionados con el objeto social de la Empresa.

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

- 3.2.23. 23. Comunicar información de los trabajadores a terceras entidades con las que la Empresa mantenga una relación contractual, socios o consorcios y clientes en la medida en que sea necesario para cumplir con el protocolo de los terceros, con los únicos efectos de que estos puedan gestionar el control y coordinación respecto del personal que preste de manera efectiva los servicios que se derivan de la relación profesional, así como posibilitar el cumplimiento de obligaciones legales, en materia fiscal y de seguridad social.
- 3.2.24. 24. Comunicar datos de carácter identificativo de los trabajadores a agencias de viajes, compañías de transportes, hoteles y demás entidades para la gestión de las reservas y liquidación de los gastos ocasionados.
- 3.2.25. 25. Realizar transferencia o transmisión internacional de datos a países que proporcionen una protección similar a la de Colombia.
- 3.2.26. 26. Entrega de la información a terceros encargados de procesos de evaluación, entrenamiento, certificación, y demás procesos requeridos en el desarrollo de la relación contractual.
- 3.2.27. 27. Verificar, comparar, evaluar las competencias laborales y personales de los empleados.
- 3.2.28. 28. Envío de información a cajas de compensación, AFP, ARL, aseguradoras entre otros.
- 3.2.29. 29. Iniciar investigaciones internas con base en las quejas presentadas por empleados activos y no activos, terceros o los mismos colaboradores.
- 3.2.30. 30. Gestión de denuncias a trabajadores por acoso laboral o violación de códigos de conducta.

KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) almacena los datos personales de sus empleados, incluidos los que hayan sido obtenidos en desarrollo del proceso de selección, y los conserva en una carpeta identificada con el nombre de cada uno de ellos.

A tal carpeta solo tendrá acceso y será tratada por el Área de Talento Humano, con la finalidad de administrar la relación contractual entre el KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) y el empleado.

KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) trata datos personales sensibles de sus trabajadores como los datos de sus hijos menores de edad con la única finalidad de registrarlos como beneficiarios del sistema seguridad social y parafiscales. Para los efectos de este Tratamiento se recolecta la respectiva autorización que en todo caso será expresa y facultativa, indicando claramente los Datos Personales Sensibles objeto de Tratamiento y la finalidad de este.

Así mismo, contará con elevados sistemas de seguridad para el manejo de aquellos datos sensibles y su reserva, en el entendido que tales datos sensibles solo serán usados por KOA

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) para los fines antes mencionados.

Terminada la relación laboral, KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) procederá a almacenar todos los datos personales que haya obtenido del proceso de selección y la documentación generada en desarrollo de la relación laboral, en un archivo central con acceso restringido, sometiendo en todo momento la información a medidas y niveles de seguridad adecuados, dado que la información laboral pueda contener datos de carácter sensible.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior a veinte (20) años contados a partir de la terminación de la relación laboral, o de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

Finalmente, de acuerdo con lo estipulado en la Circular Externa 008 de 2020 de la Superintendencia de Industria y Comercio, los datos recolectados para dar cumplimiento a los protocolos de bioseguridad únicamente se usarán para los fines indicados por el Ministerio de Salud y Protección Social, y sólo se almacenarán durante el tiempo razonable y necesario para cumplir dichos protocolos. Una vez cumplida la finalidad del Tratamiento de Datos Personales, la Empresa suprimirá de oficio los datos recolectados.

3.3. Tratamiento de datos personales de Aprendices SENA:

KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) recolecta los datos personales de sus aprendices SENA y los almacena en una base de datos la cual es calificada por la empresa como de reserva, y sólo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizadas los datos personales de los aprendices SENA del KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) serán:

- 3.3.1. Dar cumplimiento a las obligaciones que impone la ley laboral colombiana a los empleadores, en especial a lo dispuesto en la Ley 789 de 2002 así como sus Decretos Reglamentarios.
- 3.3.2. Emitir certificaciones relativas a la relación del titular del dato con la empresa.
- 3.3.3. Corroborar cualquier requerimiento que se ocasione en desarrollo del proceso de vinculación de aprendices.
- 3.3.4. Cumplir con las obligaciones impuestas a la empresa como empleador, en relación con las normas de Seguridad y Salud Ocupacional, y el denominado Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- 3.3.5. Gestionar las funciones desarrolladas por los aprendices.
- 3.3.6. Controlar el desarrollo de los aprendices en la etapa lectiva y etapa práctica.
- 3.3.7. Contactar a familiares en casos de emergencia.

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo que dure la relación del postulante con la empresa que en ningún caso podrá ser superior a dos (2) años, y el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

3.4. Tratamiento de datos personales de proveedores y Contratistas

KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) recolecta los datos personales de sus Proveedores y contratistas los almacena en una base de datos la cual, aunque se compone en su mayoría de datos públicos, es calificada por la compañía como de reserva, y que, en el caso de datos privados, solo los revelará por la empresa con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizadas los datos personales de los Proveedores y Contratistas de KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) serán:

- 3.4.1. Gestionar las cuentas de cobro presentadas por los proveedores o los contratistas.
- 3.4.2. Llevar un control de los aportes realizados al sistema de seguridad social por parte de los contratistas
- 3.4.3. Llevar a cabo evaluaciones y selección de proveedores potenciales.
- 3.4.4. Cumplimiento de aspectos tributarios y legales con entidades públicas y regulatorias
- 3.4.5. Verificar el cumplimiento de las políticas de la entidad en materia de selección y contratación de proveedores.
- 3.4.6. Verificar el adecuado cumplimiento de las obligaciones designadas.
- 3.4.7. Satisfacer los intereses legítimos derivados de la relación que se establezca o se proyecta establecer.
- 3.4.8. Control y pagos por los bienes y servicios recibidos.
- 3.4.9. Evaluaciones cualitativas y cuantitativas de los niveles de servicio recibidos de los proveedores.
- 3.4.10. Proceso de control y registro contable de las obligaciones contraídas con los proveedores y los contratistas.
- 3.4.11. Envío de invitaciones a contratar y realización de gestiones para las etapas precontractual, contractual y poscontractual.
- 3.4.12. Administrar y operar el producto o servicio contratado con o a través de la ExcelCredit, lo cual comprende, entre otros aspectos, la atención de solicitudes de información, actividades de facturación, el manejo y registro contable de las operaciones que se desarrollen durante la vida del contrato, así como todas aquellas que se realicen para la terminación, cierre o liquidación del mismos.

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

- 3.4.13. Verificar el cumplimiento de los acuerdos y compromisos asumidos en virtud de la relación o vínculo existente.
- 3.4.14. Adoptar medidas tendientes a la prevención de actividades ilícitas.
- 3.4.15. Las demás establecidas específicamente en las autorizaciones que sean otorgadas por los propios proveedores.

KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) sólo recaudará de sus proveedores y contratistas los datos que sean necesarios, pertinentes y no excesivos para la finalidad de selección, evaluación y ejecución del contrato a que haya lugar.

La recolección de los datos personales de empleados de los proveedores por parte de KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) tendrá en todo caso como finalidad verificar la idoneidad y competencia de los empleados; es decir, una vez verificado este requisito, KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) devolverá tal información al Proveedor, salvo cuando se autorice expresamente su conservación.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo que dure la relación del Proveedor y los contratistas con la empresa, y el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

Tratamiento de datos personales de accionistas

KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) recolecta los datos personales de sus accionistas los almacena en una base de datos la cual, es calificada por la compañía como de reserva, y que solo los revelará por la empresa con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizadas los datos personales de los Accionistas serán:

- 3.4.16. Permitir el ejercicio de los deberes y derechos derivados de la calidad de accionista
- 3.4.17. Permitir el envío de invitaciones a eventos programados por la compañía
- 3.4.18. Emitir certificaciones relativas a la relación del Titular con la sociedad.
- 3.4.19. Dar cumplimiento a los preceptos y normatividad establecida en el Código de Comercio y demás normatividad aplicable.
- 3.4.20. Convocarlo o invitarlo a las diferentes reuniones de naturaleza societaria a las que deba asistir por su calidad de accionista.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo de existencia de la sociedad, y el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

3.5. Tratamiento de datos personales de Visitantes en el Control Ingreso

KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) recolecta los datos personales de sus visitantes a través de planillas y encuestas que pueden incluir datos personales sensibles como la temperatura o el estado de salud de terceros lo anterior dando cumplimiento a los protocolos de bioseguridad de la Empresa. Dicha información es almacenada en una base de datos la cual es calificada por la entidad como de reserva, y solo será revelada por la Empresa con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizadas los datos personales de quienes ingresan a las instalaciones de KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) serán:

- 3.5.1. Asegurar el ingreso a las instalaciones del Empresa a personas que cuentan con la autorización de libre tránsito y restringir el paso a aquellas personas que no estén autorizadas.
- 3.5.2. Garantizar la seguridad en los ambientes vigilados.
- 3.5.3. Permitir ambientes de trabajo adecuados para el desarrollo seguro de las actividades al interior del Empresa.
- 3.5.4. Dar cumplimiento a las obligaciones estipuladas dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 3.5.5. Dar cumplimiento a los protocolos de bioseguridad implementados por la Empresa.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior a un (1) año contado a partir de su recolección de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hacen necesario el manejo de la información.

De acuerdo con lo estipulado en la Circular Externa 008 de 2020 de la Superintendencia de Industria y Comercio, los datos recolectados para dar cumplimiento a los protocolos de bioseguridad únicamente se usarán para los fines indicados por el Ministerio de Salud y Protección Social, y sólo se almacenarán durante el tiempo razonable y necesario para cumplir dichos protocolos. Una vez cumplida la finalidad del Tratamiento de Datos Personales, la Empresa suprimirá de oficio los datos recolectados.

3.6. Tratamiento de datos personales de la Página Web

KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) recolecta datos personales de terceros interesados a través de su página web y los almacena en una base de datos la cual es calificada por la compañía como de reserva, y solo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizadas los datos personales contenidos en página web de KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) serán:

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

- 3.6.1. Permitir la comunicación con los clientes o terceros mediante la sección de contáctenos.
- 3.6.2. Publicar eventos o noticias de interés.
- 3.6.3. Recepcionar y dar trámite a las quejas y reclamos de los terceros.
- 3.6.4. Fines legales, contables, administrativos, comerciales, promocionales, informativos, de mercadeo y ventas.
- 3.6.5. Realizar campañas de promoción, marketing, publicidad
- 3.6.6. Dar a conocer el portafolio de servicios de la empresa.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al pactado con el tercero o usuario a través de un contrato o autorización para usar sus datos personales contado a partir de su recolección de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hacen necesario el manejo de la información.

3.7. Tratamiento de datos personales de Registro de Videovigilancia

KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) recolecta datos biométricos de sus trabajadores y visitantes a través de sus Cámaras de Vigilancia y los almacena en una base de datos la cual es calificada por la compañía como de reserva, y solo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizadas los datos personales contenidos en las Cámaras de Vigilancia de KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) serán:

- 3.7.1. Garantizar la seguridad en los ambientes laborales.
- 3.7.2. Permitir ambientes de trabajo adecuados para el desarrollo seguro de actividades laborales de la compañía.
- 3.7.3. Controlar el ingreso, permanencia y salida de empleados y contratistas en las instalaciones de la empresa.

Para cumplir con el deber de información que le corresponde a KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) como administrador de datos personales, la empresa implementará Avisos de Privacidad en las zonas en donde se realice la captura de imágenes que impliquen tratamiento de datos personales.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior a cinco (5) días contados a partir de su recolección de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hacen necesario el manejo de la información.

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

3.8. Tratamiento de datos personales de Control Biométrico

KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) recolecta datos biométricos de sus trabajadores y los almacena en una base de datos la cual es calificada por la compañía como de reserva, y solo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizadas los datos personales contenidos en las Cámaras de Vigilancia de KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) serán:

- 3.8.1. Garantizar la seguridad en los ambientes laborales.
- 3.8.2. Permitir acceso sólo al personal autorizado.
- 3.8.3. Controlar el ingreso, permanencia y salida de empleados en las instalaciones de la empresa.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior a la duración de la relación laboral con el trabajador.

3.9. Tratamiento de datos personales de Prospectos de Clientes

KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) cuenta con un registro de Prospectos de Clientes, cuya información ha sido recolectada por parte de Empresa previa autorización expresa del Titular a través de eventos o a través del diligenciamiento de solicitudes de cotizaciones (web o presenciales) por parte de estos. KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) almacena dicha información en una base de datos la cual es calificada por la empresa como de reserva, y solo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizadas los datos personales de los Prospectos de Clientes de KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) serán:

- 3.9.1. Envío de invitaciones a eventos programados por la empresa.
- 3.9.2. Enviar información de proyectos ofertados por la empresa a las personas interesadas.
- 3.9.3. Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Empresa para acceder a un producto o convenio.
- 3.9.4. Realizar actividades de prospección comercial y operaciones de marketing.
- 3.9.5. Dar trámite a las consultas, quejas o reclamos presentados por los titulares.
- 3.9.6. Para realizar informes de gestión y estadísticas internas.

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

3.9.7. Garantizar el ejercicio de su derecho de Habeas Data (Consultas, quejas y reclamos sobre actualización, corrección, supresión o eliminación de datos).

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al pactado con el prospecto a través de una autorización para usar sus datos personales contado a partir de su recolección de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hacen necesario el manejo de la información.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al establecido a través de la autorización otorgada por el prospecto para usar sus datos personales contado a partir de su recolección de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hacen necesario el manejo de la información.

3.10. Tratamiento de datos personales de los candidatos o aspirantes de procesos de selección

KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) recolecta los datos personales de los candidatos o aspirantes de los procesos de selección adelantados por el Empresa y los almacena en una base de datos la cual es calificada como de reserva, y sólo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de los aspirantes de los procesos de selección adelantados por KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) serán:

- 3.10.1. Realización de gestión administrativa interna y externa para la ejecución transparente del proceso de selección del personal.
- 3.10.2. Envío de comunicaciones programadas por el Empresa para realizar diferentes pruebas de selección.
- 3.10.3. Corroborar cualquier requerimiento que se ocasione en desarrollo del proceso de selección.
- 3.10.4. Verificación de referencias laborales, académicas y personales del aspirante.
- 3.10.5. Adelantar el proceso de vinculación en general del personal seleccionado.
- 3.10.6. Realizar estudios de seguridad y visitas domiciliarias.

Todos los datos de carácter personal que el aspirante o postulante nos proporcione pasarán a formar parte de un “Banco de Talento”, el cual el Empresa como Responsable, podrá tratar para actuales y futuros procesos de selección en los que el perfil del aspirante se adecue. Las bases de datos donde se almacena dicha información cuentan con las medidas de seguridad necesarias

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

para garantizar la total seguridad de los datos suministrados durante el proceso de selección. En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al que el aspirante autorice y al tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

4. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

Actualmente la Empresa realiza Transferencia Internacional de datos personales relacionados con información contenida en las bases de datos de empleados a su casa matriz ubicada en ESTADOS UNIDOS, para realizar dicho proceso, KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) ha verificado que dicho país reúna los estándares que garantizan un nivel adecuado de protección de datos personales, encontrando que en efecto el numeral 3.2. del Capítulo tercero, del Título V de la Circular Única 005 del 10 de agosto de 2017 de la Superintendencia de Industria y Comercio incluye a dicho país en la lista de países seguros.

Adicionalmente, KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) puede llegar a realizar Transmisión internacional de datos personales a través de diferente software de gestión cuyos servidores se encuentran ubicados en un país distinto al territorio colombiano; lo anterior, con la finalidad de gestionar todos los procesos internos de la Empresa. En todo caso, además de contar con la autorización expresa e inequívoca por parte del Titular, KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) se asegurará que la acción proporciona los niveles adecuados de protección de datos y atiende a los requisitos fijados en Colombia por el Régimen de Habeas Data.

Por otro lado, cuando KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) decida realizar una Transferencia Internacional de datos distinta a la previamente mencionada podrá hacerlo sin autorización de los titulares, siempre y cuando garantice la seguridad de la información, confidencialidad y las condiciones que regulen en alcance del tratamiento de los datos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

5. DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) no realiza de forma directa el tratamiento de datos personales de menores de edad; sin embargo, de forma particular la Empresa recolecta y trata los datos personales de los hijos menores de edad de sus trabajadores, con la única finalidad de cumplir con las obligaciones que impone la Ley a los empleadores en relación con las afiliaciones a sistema de seguridad social y parafiscales, así como el cumplimiento de la jornada familiar (Ley 1857 de 2017), y en particular para permitir el disfrute de los derechos fundamentales de los niños a la salud, la recreación y el derecho a la familia.

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

En todo caso, KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) recolectará cuando corresponda la respectiva autorización a sus representantes legales para su tratamiento, teniendo siempre de presente el interés superior del menor y el respeto de los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes consagrados en el artículo 44 de la Constitución Política de Colombia.

6. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y PETICIONES, Y MECANISMOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

El Titular, sus causahabientes, su representante y/o apoderado, o quien se determine por estipulación a favor de otro; podrá hacer ejercicio de sus derechos contactándose con nosotros a través de comunicación escrita dirigida al área encargada de la protección de datos personales en la compañía. La comunicación podrá ser enviada al siguiente correo electrónico: datos@koa.co o a través de comunicación escrita radicada en la siguiente dirección: Carrera 14 No. 93A – 30 Edificio KOA Bogotá D.C., Colombia.

6.1. Consultas:

Se podrá consultar la información personal del Titular que repose en las bases de datos de KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) y la empresa se encargará de suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del solicitante.

La consulta una vez recibida por la empresa será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la nueva fecha en que se atenderá tal consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

6.2. Reclamos

Cuando se considere que la información contenida en una base de datos de KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando se advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Habeas Data, se podrán presentar reclamación ante KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) la cual será tramitada bajo las siguientes reglas:

- 6.2.1. El reclamo se formulará mediante comunicación escrita dirigida a KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

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

En caso de que KOA COMPANHIA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) reciba un Reclamo del cual no sea competente para resolverlo, la empresa dará traslado a quien efectivamente corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará al Titular.

- 6.2.2. Una vez recibido el reclamo completo, la empresa incluirá en la respectiva 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. La empresa conservará dicha leyenda en el dato objeto de discusión hasta que el reclamo sea decidido.
- 6.2.3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, la empresa informará al Titular los motivos de la demora y la nueva 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.

6.3. Contenido mínimo de la solicitud

Las solicitudes que presente el titular con el fin de realizar una consulta o reclamo sobre el uso y manejo de sus datos personales deberán contener unas especificaciones mínimas, en aras de brindar al titular una respuesta clara y coherente con lo solicitado. Los requisitos de la solicitud son:

- 6.3.1. Estar dirigida a KOA COMPANHIA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A)
- 6.3.2. Contener la identificación del Titular (Nombre y Documento de identificación).
- 6.3.3. Contener la descripción de los hechos que motivan la consulta o el reclamo.
- 6.3.4. El objeto de la petición.
- 6.3.5. Indicar la dirección de notificación del Titular, física y/o electrónica (e-mail).
- 6.3.6. Anexar los documentos que se quieren hacer valer. (Especialmente para reclamos)

En el evento en que la consulta o reclamo sea presentado presencialmente el Titular deberá plasmar su solicitud o reclamo por escrito sin ninguna formalidad más que los requisitos exigidos en el punto anterior.

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

6.4. Requisito de procedibilidad

El Titular, sus causahabientes, su representante y/o apoderado, o quien se determine por estipulación a favor de otro; sólo podrá presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el ejercicio de sus derechos una vez haya agotado el trámite de Consulta o Reclamo directamente ante la empresa.

6.5. Petición de actualización y/o rectificación

KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) rectificará y actualizará, a solicitud del titular, la información que sea inexacta o se encuentre incompleta, atendiendo al procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual el Titular deberá allegar la solicitud según los canales dispuestos por la compañía, indicando la actualización y rectificación del dato y a su vez deberá aportar la documentación que soporte tal petición.

7. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN Y/O SUPRESIÓN DEL DATO

El Titular podrá revocar en cualquier momento el consentimiento o autorización dada para el tratamiento de sus datos personales, siempre y cuando no se encuentre un impedimento consagrado en una disposición legal o contractual.

Así también el Titular tiene derecho a solicitar en todo momento a KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) la supresión o eliminación de sus datos personales cuando:

- 7.1.1. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
- 7.1.2. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron obtenidos.
- 7.1.3. Se haya cumplido el tiempo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron obtenidos.

Tal supresión implica la eliminación bien sea de manera total o parcial de la información personal, de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A)

El derecho de cancelación no es absoluto y por lo tanto KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) podrá negar revocatoria de autorización o eliminación de los datos personales en los siguientes casos:

- 7.1.4. El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

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

8. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La ENTIDAD ha adoptado mecanismos y medidas que aseguran la integridad y confidencialidad de los datos personales, los cuales una vez incorporados en las bases de datos de la ENTIDAD no es posible su alteración, pérdida, uso fraudulento o acceso no autorizado.

9. CANALES DE COMUNICACIÓN

En caso de que el Titular de la información personal requiera tramitar una consulta o reclamación sobre la información personal podrá a su juicio contactar o utilizar los siguientes canales dispuestos por la ENTIDAD:

Atención Telefónica Bogotá: 018000-18-4095

WhatsApp: 3157706670

Radicación Física: Carrera 14 No. 93A – 30 Edificio KOA Bogotá D.C., Colombia

Correo Electrónico: datos@koa.co

10. MODIFICACIÓN DE LAS POLÍTICAS

KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. (SOCIEDAD ABSORBENTE DE EXCELCREDIT S.A) se reserva el derecho de modificar la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales en cualquier momento. Sin embargo, toda modificación será comunicada de forma oportuna a los titulares de los datos personales a través de los medios habituales de contacto con diez (10) días hábiles de antelación a su entrada en vigencia.

En el evento que un titular no esté de acuerdo con la nueva Política General o especial y con razones válidas que se constituyan en una justa causa para no continuar con la autorización para el tratamiento de datos personales, el Titular podrá solicitar a la empresa el retiro de su información a través de los canales indicados en el Capítulo 12. Sin embargo, los Titulares no podrán solicitar el retiro de sus datos personales cuando la empresa tenga un deber legal o contractual de tratar los datos.

	GESTIÓN DEL RIESGO Protección de Datos	Código RIS-POLÍTICA-04
		Fecha 16/12/2025
	Política de privacidad y Protección de Datos Personales	Versión 01
		Clasificación de información: Privada

11. PUBLICACIÓN Y VIGENCIA

La presente política será publicada para efectos de consulta en la página web de la ENTIDAD: <https://www.koa.co> y rige a partir del momento de su publicación.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
16/12/2025	01	Creación del documento KOA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Rocío Barrera Baracaldo Cargo: Directora Legal Nombre: Juan Felipe Gil Cargo: Analista de Procesos	Nombre: Javier Rodríguez Hernández Cargo: Secretario General y Jurídico	Junta Directiva 16 de diciembre del 2025 Acta No. 11