POLÍTICA DE SUPLANTACIÓN

1. OBJETO

Establecer los lineamientos de FINESA S.A. BIC, FINESA SERVICIOS S.A.S y FINESA SEGUROS LTDA (en adelante FINESA) para recibir, analizar y responder las manifestaciones de presunta suplantación de identidad relacionadas con productos, servicios, obligaciones, cobros o reportes asociados a la compañía, garantizando la protección del hábeas data, el debido trámite de las solicitudes y el cumplimiento de la normativa aplicable.

2. ALCANCE

Aplica a las solicitudes presentadas por personas naturales o jurídicas que manifiesten que sus datos fueron utilizados sin autorización para adquirir un producto o servicio relacionado con FINESA, mediante medios físicos o digitales. Esta política se aplica sin perjuicio de los procedimientos internos de cobranza, reporte, investigación, denuncia y coordinación con terceros que tenga adoptados FINESA.

3. MARCO NORMATIVO

Constitución Política, artículo 15; Ley 1266 de 2008; Ley 1581 de 2012; Ley 1755 de 2015, cuando la comunicación tenga naturaleza de derecho de petición; Decreto 1074 de 2015, Ley 2157 de 2021; Ley Estatutaria 2573 de 2026 y demás normas que modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan las anteriores.

4. DEFINICIONES

Persona presuntamente suplantada: Persona natural o jurídica que manifiesta haber sido afectada por la utilización fraudulenta de sus datos personales mediante medios físicos o digitales.

Suplantación de identidad física: Utilización de la identidad o de documentos de otra persona para obtener un beneficio, engañar a terceros, adquirir bienes o servicios o ejecutar otras conductas ilícitas.

Suplantación de identidad digital: Utilización de medios informáticos, páginas electrónicas, correos electrónicos, mensajería, ingeniería social u otros medios digitales para hacerse pasar por otra persona.

Formato orientativo: Herramienta voluntaria que facilita la descripción de los hechos y el suministro de información. Su uso no constituye requisito de procedibilidad ni condiciona la radicación o el trámite.

Fuente: Persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales en virtud de una relación comercial o de servicios y los suministra a un operador de información cuando existe autorización legal o del titular.

5. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

- Acceso y circulación restringida: la información será conocida únicamente por personas autorizadas y para finalidades legítimas.
- Seguridad: se aplicarán medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para evitar adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Veracidad: la información deberá ser completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Buena fe y carga dinámica de la prueba: FINESA aportará la información y documentación que esté en mejores condiciones de suministrar, especialmente la recibida para la aprobación del producto o servicio.
- Oportunidad y trazabilidad: toda actuación deberá quedar registrada en el expediente del caso y adelantarse dentro de los términos aplicables.

6. PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD

La persona podrá informar la presunta suplantación a través de los canales habilitados por FINESA, entre ellos el correo datospersonales@finesa.com.co, las líneas de atención y las oficinas informadas en la página web de Finesa https://www.finesa.com.co/contacto.

La solicitud podrá presentarse por cualquiera de los siguiente medios: El formato orientativo de FINESA denominado "Formulario PQR Suplantación", un derecho de petición, una reclamación de hábeas data, una comunicación escrita en formato libre o cualquier otro mecanismo que permita conocer los hechos y contactar a la persona. La denominación utilizada por el solicitante no limitará el trámite: FINESA determinará la naturaleza jurídica de la comunicación atendiendo a su contenido y pretensiones.

El uso del formato "Formulario PQR Suplantación" es de carácter orientativo y busca facilitar la radicación de la solicitud y la posterior revisión por parte de Finesa, no obstante su no uso no será motivo de rechazo, devolución o falta de radicación.

7. INFORMACIÓN ÚTIL PARA EL ANÁLISIS

Para facilitar la identificación del caso, se recomienda informar:

- Nombre e identificación de la persona presuntamente suplantada.
- Datos de contacto y medio autorizado para recibir respuesta.
- Descripción clara de los hechos y fecha aproximada en que fueron conocidos.
- Producto, crédito, obligación, cobro o reporte que no reconoce, si cuenta con esa información.
- Documentos o elementos de prueba sumaria que tenga disponibles.
- Petición concreta dirigida a FINESA.

FINESA podrá solicitar la información estrictamente necesaria para verificar la identidad, ubicar la operación y efectuar el análisis. En los casos regulados por el numeral 7 del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, modificado por la Ley 2573 de 2026, el cotejo se realizará con los soportes aportados, sin imponer requisitos adicionales que desconozcan la norma.

8. DENUNCIA Y SOPORTES

La persona deberá adjuntar a su solicitud la denuncia presentada ante la Fiscalía General de la Nación y los soportes y documentos respectivos, salvo la excepción prevista en el artículo 10 de la Ley 2573 de 2026. Si no los adjunta, ello no impedirá recibir, radicar e iniciar el análisis de la solicitud. En los eventos del artículo 8 de dicha ley, FINESA suspenderá el cobro de la obligación, incluidos los intereses y gastos de cobranza. A partir de la presentación de la solicitud, la persona contará con veinte (20) días hábiles para adjuntar la denuncia y allegar los soportes y documentos correspondientes. Si no los presenta dentro de ese plazo, FINESA reanudará el cobro, incluidos los intereses y demás gastos desde el momento de la suspensión, y efectuará el reporte ante los operadores de información financiera, conforme al parágrafo 1 del artículo 8.

Cuando de la verificación detallada realizada por FINESA se encuentren elementos que evidencien la suplantación, conforme al artículo 10 de la Ley 2573 de 2026, se liberará a la persona de la obligación de interponer la denuncia ante la Fiscalía General de la Nación y se le exonerará y desvinculará de cualquier cobro por la adquisición del bien o servicio.

9. TRÁMITE Y TÉRMINOS

1. FINESA recibirá la solicitud por cualquiera de los canales habilitados y la clasificará conforme a su contenido.
2. El cotejo de los documentos utilizados para adquirir la obligación controvertida frente a los aportados por el titular se efectuará dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la solicitud, en los eventos previstos por la Ley 2573 de 2026.
3. Las peticiones o reclamos por suplantación se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. Cuando no sea posible resolver dentro de este plazo, FINESA informará antes de su vencimiento los motivos de la demora y la fecha de respuesta, que no podrá superar ocho (8) días hábiles adicionales.

10. ENTREGA DE INFORMACIÓN A LA PERSONA

A solicitud de la persona presuntamente suplantada, FINESA entregará copia de la información y/o de los documentos aportados para la aprobación del producto o servicio solicitado a su nombre, conforme al artículo 5 de la Ley 2573 de 2026.

11. ALCANCE DE LAS CONCLUSIONES DE FINESA

FINESA podrá verificar los hechos, identificar inconsistencias, adoptar medidas de protección y reconocer los efectos que correspondan cuando existan elementos que evidencien la suplantación. FINESA no declarará de manera definitiva que no existió el delito, decisión reservada a las autoridades judiciales competentes.

12. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos recopilados durante el trámite serán tratados para analizar la solicitud, verificar la identidad y gestionar la petición por fraude, atender la solicitud, cumplir obligaciones legales y ejercer o defender derechos. El tratamiento se sujetará a la Política de Tratamiento de Datos Personales de FINESA y a las bases jurídicas aplicables. El suministro de datos sensibles será facultativo, salvo habilitación legal, y se aplicarán medidas reforzadas de seguridad cuando su tratamiento sea estrictamente necesario.

13. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

La presente política regirá a partir del día 01 de noviembre de 2026.

Finesa S.A. BIC.