

	SERVICIO AL CLIENTE	Código: MP-SCV-04-01
	MANUAL DE POLITICA DE SUPLANTACION	Fecha de Actualización: 08/07/2022

POLÍTICA DE SUPLANTACIÓN

¿QUÉ ES LA SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD?

La suplantación de identidad es un acto mediante el cual una persona se hace pasar por otra, con la finalidad de ocultar su verdadera identidad para cometer ilícitos de diversa índole, tales como: fraudes bancarios, estafas, robo de identidad digital y de datos, entre otros; con el fin de sacar provecho a su favor o para otro. Nuestro Código Penal Colombiano lo define de la siguiente manera:

Artículo 296: Falsedad personal: El que con el fin de obtener un provecho para sí o para otro, o causar daño, sustituya o suplante a una persona o se atribuya nombre, edad, estado civil, o calidad que pueda tener efectos jurídicos, incurrirá en multa, siempre que la conducta no constituya otro delito.

Por este motivo Finesa S.A. ha implementado la siguiente política, con la finalidad de brindarte seguridad para qué, en caso de ser víctima de suplantación, sigas los siguientes pasos:

¿CÓMO PREVENIR SER SUPLANTADO?

- No dejar documentos personales, ni fotocopias de tu identificación a la mano de extraños.
- Utilizar contraseñas fuertes y alfanuméricas (letras y números) que no contengan datos personales o que sean fáciles de descifrar y cambiar estas contraseñas periódicamente.
- No dejar el teléfono móvil, tableta, computador portátil, desatendido en lugares públicos.
- No publicar datos de forma abierta, principalmente en redes sociales.
- Revisar la política de privacidad, seguridad y las condiciones que tienen las entidades que ofrecen el servicio al que queremos acceder.
- Verificar que el sitio donde realizamos transacciones y compras por Internet es seguro.
- No conectarse a Wi-Fi de dudosa reputación y, sobre todo, no realizar transacciones ni ingreso a sitios que requieran identificación con claves de acceso en Wi-Fi públicas o que no sean de total confianza.
- Si pierdes tus documentos presenta la denuncia ante las autoridades lo más pronto posible.

¿QUÉ HACER SI ADQUIRIERON UN PRODUCTO ANTE FINESA S.A. A TÚ NOMBRE?

1. Debes presentar la denuncia ante la Fiscalía General de la Nación, por el delito de falsedad personal.
2. Diligencia el siguiente formulario [Formato Radicación PQR Por Presunta Suplantación](#).
3. Adjunta copia de tú cédula.
4. Remite estos documentos al correo electrónico datospersonales@finesa.com.co

Término De Respuesta

Una vez allegado el formato de Radicación PQR por presunta suplantación y copia de la cédula, procederemos a cotejar los documentos allegados, con los documentos suscritos para adquisición de nuestros productos. De esta manera te brindaremos una respuesta clara, de fondo y oportuna dentro de los 10 días siguientes hábiles después de presentada la petición junto con los documentos completos, de conformidad con el numeral 7 del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008.

Finesa S.A.

Elaboró	Revisó	Aprobó
		Comité de revisión