



Porque mereces  
tener el control  
de tu dinero.  
**Tu plata  
tú mandas.**

## **POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES KOA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A**

### **I. 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.

### **II. 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.

**Teléfono:** (601) 3902240

**Correo Electrónico:** [datos@koa.co](mailto:datos@koa.co)

**Página Web:** [www.koa.co](http://www.koa.co)

### **III. 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.

#### IV. 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 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.

## V. 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:

### Clientes

- ✓ 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;
- ✓ 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;
- ✓ Optimizar la prestación de los servicios o productos ofrecidos o adquirido por el Titular con la Entidad, sus agentes y aliados comerciales;
- ✓ Ofrecer campañas comerciales, publicitarias, de marketing o de educación financiera, relacionadas con productos y/o servicios de la Entidad, sus agentes y aliados comerciales;
- ✓ 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.
- ✓ Realizar actividades de prospección comercial y operaciones de marketing.
- ✓ Dar trámite a las peticiones, quejas o reclamos establecidas de manera directa por el Titular a través de los canales de atención aquí establecidos.
- ✓ 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.
- ✓ 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;
- ✓ Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, contables, financieras, de seguridad social de la Entidad.

### Prospecto de Cliente

- ✓ Enviar invitaciones a eventos programados por la Entidad.
- ✓ Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Entidad para acceder a un producto o servicio;

- ✓ Realizar actividades de prospección comercial y operaciones de marketing.
- ✓ Dar trámite a las consultas, quejas o reclamos presentados por el Titular;
- ✓ Para realizar informes de gestión y estadísticas internas.
- ✓ 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.

### Trabajadores

- ✓ Consultar, verificar, solicitar, utilizar y procesar toda mi información personal, comercial, laboral y académica del Titular;
- ✓ Evaluar su idoneidad, atendiendo las características de la vacante que se requiera contratar.
- ✓ Entregar los datos a terceros encargados de los procesos de selección y/o contratación.
- ✓ Conservar los datos personales para eventuales futuros procesos de selección de personal por un tiempo no superior a un (1) año.
- ✓ 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.
- ✓ Utilizar imágenes a fin de dar a conocer las actividades que la Entidad realiza para el bienestar y capacitación de los colaboradores.
- ✓ Emitir certificaciones relativas a la relación del Titular del Dato con la Entidad.
- ✓ 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;
- ✓ Gestionar las funciones desarrolladas por los trabajadores.
- ✓ Ejecutar las diferentes etapas de los procesos disciplinarios de la Entidad.
- ✓ Almacenar sus datos personales, incluidos los biométricos en su página web como soporte de las actividades realizadas.
- ✓ Recolectar y almacenar imágenes y fotografías necesarias para el reconocimiento del Titular, control de cumplimiento y recolección de evidencia de los servicios desarrollados.
- ✓ 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.
- ✓ 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.

### Proveedores y Contratistas

- ✓ Gestionar las cuentas de cobro presentadas por los proveedores o los contratistas.
- ✓ Verificar el cumplimiento de las políticas de la Entidad en materia de selección y
- ✓ Evaluar cualitativa y cuantitativamente los niveles de servicio pactados.
- ✓ Envío de invitaciones a contratar y realización de gestiones para las etapas precontractual, contractual y poscontractual.

- ✓ 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;
- ✓ 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;

### Accionistas

- ✓ Permitir el ejercicio de los deberes y derechos derivados de la calidad de accionista;
- ✓ Enviar invitaciones a eventos programados por la Entidad;
- ✓ Emitir certificaciones relativas a la relación del Titular con la sociedad.
- ✓ 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;
- ✓ 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.

## TRATAMIENTO DE LOS 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.

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.

### 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.

## VI. CATEGORÍAS ESPECIALES

### 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.

### 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 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:

1. Que haya autorización explícita del Titular de los datos sensibles;
2. Que el Titular conozca que no está obligado a autorizar el tratamiento de dicha información;
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:

- 1.** 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.
- 2.** 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.
- 3.** El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- 4.** El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad del Titular.

## VII. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

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

- a)** Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales;
- b)** Solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo en los casos expresamente exceptuados por la Ley;
- c)** Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a sus Datos Personales;
- d)** Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- e)** Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, en los casos previstos por la Ley;
- f)** Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## VIII. 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:**

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

## IX. 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:

### 1. Responsable del Tratamiento

- a)** Garantizar al Titular el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b)** Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- c)** Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- d)** Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e)** Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f)** 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;
- g)** Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- h)** Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado;
- i)** Exigir al Encargado del Tratamiento el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j)** Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos de la Ley;
- k)** 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;

**l)** 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;

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

**n)** 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.

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

## 2. Encargado del Tratamiento

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

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

**c)** Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos;

**d)** Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;

**e)** Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares;

**f)** 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;

**g)** Registrar en la base de datos el identificador "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley;

**h)** 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;

**i)** Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;

**j)** Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;

**k)** 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;

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

## X. 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.

## **XI. 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.

### **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.

### **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:

1. Presentar solicitud escrita dirigida a la Entidad.
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.

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.
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.
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.
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.
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:

1. Estar dirigida a la Entidad
2. Nombres, apellidos y número de identificación del Titular
3. 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)
4. Descripción del derecho que se desea ejercer y los Datos Personales sobre los cuales recae
5. Datos de contacto (dirección, física y/o electrónica y teléfonos de contacto) y medio o dirección de notificación para recibir respuesta a su solicitud
6. 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.

### 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.

### 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:

1. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
2. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron obtenidos.
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:

1. Cuando el Titular tenga un deber legal o contractual
2. 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.
3. 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.

### 5. Canales de Atención

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

- ✓ **Línea de atención telefónica:** (601) 3902240
- ✓ **WhatsApp:** 3006384464
- ✓ **Correo electrónico:** datos@koa.co

## XII. 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 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.

## XIII. 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](http://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.

## XIV. 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.

## XV. 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](http://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.

## XVII. PUBLICACIÓN Y VIGENCIA

La presente política será publicada para efectos de consulta en la página web de la Entidad: [www.koa.co](http://www.koa.co)

Actualizado 31/07/2025