

Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales

Portal web, plataforma digital y operación de créditos de libranza

Responsable del tratamiento	CREDENZZA S.A.S.
NIT	901.975.458 - 1
Domicilio	Barranquilla, Colombia
Dirección	Cra 59 C No. 79, Barranquilla
Canales de atención	Correo: sac@credenzza.com Teléfono/WhatsApp: 3337362719 Web: www.credenzza.com

Versión 1.0 | Fecha de entrada en vigencia: 26 de mayo de 2026

1. Objeto

La presente Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales tiene por objeto informar a los titulares sobre las reglas aplicables a la recolección, almacenamiento, uso, circulación, consulta, actualización, transmisión, transferencia, supresión y demás actividades de tratamiento de datos personales realizadas por CREDENZZA S.A.S. en el marco de su portal web, plataforma digital, operación de créditos de libranza, relación con empresas aliadas o entidades pagadoras, atención al cliente, gestión administrativa, contractual, comercial, contable, legal, de seguridad de la información y cumplimiento normativo.

Esta Política se adopta con fundamento en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, la Ley 1266 de 2008, la Ley 2157 de 2021, la Ley 2300 de 2023, la Ley 527 de 1999, el Decreto 2364 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las demás normas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o reglamenten.

2. Identificación del responsable del tratamiento

Razón social	CREDENZZA S.A.S.
NIT	901.975.458
Domicilio principal	Barranquilla, Colombia
Dirección	Cra 59 C No. 79, Barranquilla
Página web	www.credenzza.com
Canales para consultas y reclamos de datos personales	Correo: sac@credenzza.com Teléfono/WhatsApp: 3337362719. CREDENZZA podrá habilitar canales adicionales de atención al cliente, PQR y habeas data, los cuales serán informados en su portal web.

3. Alcance y titulares

Esta Política aplica a los datos personales tratados por CREDENZZA S.A.S. en calidad de responsable y, cuando corresponda, en calidad de encargado del tratamiento. Aplica a los siguientes titulares, entre otros:

- Solicitantes, clientes, deudores, codeudores, avalistas, beneficiarios o usuarios de créditos de libranza.
- Empleados o colaboradores de empresas aliadas o entidades pagadoras con convenio vigente o en proceso de vinculación con CREDENZZA.
- Representantes legales, contactos autorizados, funcionarios, colaboradores o beneficiarios reales de empresas aliadas, entidades pagadoras, proveedores, contratistas, aliados comerciales y terceros relacionados con la operación.

- Personas que accedan, naveguen, se registren, diligencien formularios o interactúen con el portal web, canales digitales, línea de atención o comunicaciones de CREDENZZA.
- Empleados, contratistas, aspirantes, ex empleados y demás colaboradores internos de CREDENZZA, en lo que resulte aplicable.

Para efectos de esta Política, el titular de datos personales será siempre una persona natural. Cuando se trate de información de personas jurídicas, esta Política aplicará únicamente respecto de los datos personales de sus representantes, empleados, contactos autorizados, beneficiarios reales o personas naturales relacionadas.

4. Definiciones

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.

Base de datos: Conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento.

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.

Dato público: Dato que no es semiprivado, privado o sensible, y que puede estar contenido en registros públicos, documentos públicos o fuentes públicas, entre otros.

Dato semiprivado: Dato cuyo conocimiento o divulgación puede interesar al titular y a cierto sector o grupo de personas. Incluye, entre otros, información financiera, crediticia, comercial o de servicios.

Dato privado: Dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

Dato sensible: Dato que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, incluyendo datos biométricos, datos relativos a la salud, orientación política, convicciones religiosas, origen racial o étnico, vida sexual, entre otros.

Encargado del tratamiento: Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable.

Responsable del tratamiento: Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

Tratamiento: Cualquier operación sobre datos personales, como recolección, almacenamiento, uso, circulación, consulta, actualización, transmisión, transferencia, supresión o eliminación.

Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos a un encargado, dentro o fuera de Colombia, para que realice tratamiento por cuenta del responsable.

Transferencia: Envío de datos personales a un tercero que actúa como responsable del tratamiento, dentro o fuera de Colombia.

5. Principios aplicables

CREDENZZA tratará los datos personales observando los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables, en especial: legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad. En materia de información financiera, crediticia, comercial y de servicios, se observarán adicionalmente los principios y reglas previstos en la Ley 1266 de 2008 y sus modificaciones.

6. Datos personales que puede tratar CREDENZZA

CREDENZZA podrá tratar las siguientes categorías de datos, de acuerdo con la relación existente con el titular y la finalidad aplicable:

- Datos de identificación: nombres, apellidos, tipo y número de documento, fecha de expedición, firma, nacionalidad, fecha de nacimiento, datos necesarios para verificar identidad y autenticación.
- Datos de contacto: dirección, ciudad, teléfono, celular, WhatsApp, correo electrónico y canales autorizados de contacto.
- Datos laborales y de vinculación: empresa o entidad pagadora, cargo, tipo de vinculación, antigüedad, ingresos informados, novedades laborales, estado del vínculo con la empresa aliada o pagadora y datos necesarios para operar el descuento de nómina o libranza.
- Datos financieros, crediticios, comerciales y de servicios: información relacionada con obligaciones, historial de pagos, comportamiento financiero, referencias, información consultada o reportada ante operadores de información o centrales de riesgo, cuando exista autorización y proceda conforme a la ley.
- Datos del crédito de libranza: monto solicitado, plazo, tasa, cuota, tabla de amortización, estado de la solicitud, referencia, documentos de formalización, autorización de descuento, pagaré, carta de instrucciones, paz y salvo, pagos anticipados, cartera, cobranza y demás información asociada a la obligación.
- Datos de autenticación y firma electrónica: código OTP, trazabilidad de firma, fecha, hora, dirección IP, hash, certificados de firma, sellos de tiempo, evidencias de aceptación, registros de acceso, logs de plataforma y demás evidencias electrónicas necesarias para demostrar autenticidad e integridad documental.
- Datos de navegación y uso web: dirección IP, tipo de dispositivo, navegador, fecha y hora de acceso, páginas consultadas, cookies, preferencias de navegación y datos técnicos necesarios para seguridad, analítica, funcionamiento del sitio y prevención de fraude.
- Datos de atención al cliente y PQR: solicitudes, consultas, reclamos, soportes, grabaciones o registros de atención cuando sean informados, seguimiento de casos y comunicaciones sostenidas con el titular.

- Datos de proveedores, aliados y empresas pagadoras: datos de representantes, contactos autorizados, funcionarios relacionados, información contractual, comercial, tributaria, de facturación y de cumplimiento.

7. Datos sensibles y datos de niños, niñas y adolescentes

CREDENZZA no solicitará datos sensibles salvo cuando sean estrictamente necesarios para una finalidad legítima y autorizada por la ley, por ejemplo, mecanismos biométricos o equivalentes de autenticación, validación de identidad, firma electrónica, seguridad de la información o prevención de fraude, siempre que se informe al titular que no está obligado a autorizar el tratamiento de datos sensibles, salvo las excepciones legales.

CREDENZZA no dirige sus servicios de crédito a menores de edad y no busca recolectar datos de niños, niñas o adolescentes a través de su portal web. Si excepcionalmente se llegare a tratar información de menores, se respetará el interés superior del menor, sus derechos fundamentales y las reglas aplicables a la autorización del representante legal.

8. Forma de recolección de la información

Los datos personales podrán ser recolectados directamente del titular, mediante formularios físicos o digitales, portal web, plataforma digital, procesos de autenticación y firma electrónica, llamadas, WhatsApp, correo electrónico, documentos contractuales, solicitudes de crédito, autorizaciones, documentos de libranza, PQR, soportes de pago y demás interacciones con CREDENZZA.

También podrán ser obtenidos de empresas aliadas o entidades pagadoras, proveedores tecnológicos, operadores de información, centrales de riesgo, fuentes públicas o privadas autorizadas, aliados operativos y terceros que intervengan en la operación del crédito, siempre que exista autorización del titular, habilitación legal o relación contractual que lo permita.

9. Finalidades del tratamiento

9.1. Solicitantes, clientes y deudores de créditos de libranza

- Gestionar el registro, solicitud, formalización, desembolso, administración, seguimiento, pago y cierre de créditos de libranza.
- Verificar la identidad del solicitante, autenticar usuarios y adelantar procesos de firma electrónica o aceptación digital de documentos.

- Validar la existencia de convenio con la empresa aliada o entidad pagadora y la habilitación operativa del titular para acceder al producto de libranza, conforme al convenio aplicable.
- Gestionar la autorización de descuento de nómina o descuento directo ante la entidad pagadora, según los documentos firmados y la normativa aplicable.
- Generar, conservar y administrar documentos asociados al crédito, incluyendo pagaré, carta de instrucciones, autorización de descuento de libranza, tabla de amortización, certificados, paz y salvo, comunicaciones y soportes de firma electrónica.
- Enviar comunicaciones transaccionales sobre estado de solicitud, formalización, desembolso, cuotas, pagos, novedades, vencimientos, paz y salvo, pago anticipado, PQR, cartera o cobranza.
- Atender solicitudes de información, consultas, reclamos, correcciones, pagos anticipados, certificaciones, paz y salvos y demás gestiones de servicio al cliente.
- Consultar, reportar, actualizar, rectificar o conservar información financiera, crediticia, comercial y de servicios ante operadores de información o centrales de riesgo, cuando exista autorización y proceda conforme a la ley.
- Prevenir fraude, suplantación, lavado de activos, financiación del terrorismo, riesgos operativos, riesgos de seguridad de la información o uso indebido de la plataforma.
- Cumplir obligaciones legales, contractuales, contables, tributarias, administrativas, regulatorias, probatorias y de atención a requerimientos de autoridades competentes.

9.2. Empresas aliadas, entidades pagadoras, proveedores y aliados comerciales

- Evaluar, celebrar, ejecutar, administrar y terminar convenios de libranza, contratos, alianzas, órdenes de servicio o relaciones comerciales.
- Coordinar la habilitación de colaboradores para acceso al crédito de libranza, gestión de descuentos de nómina, novedades, pagos, conciliaciones y comunicaciones operativas.
- Verificar identidad, representación legal, autorización de contactos, cumplimiento contractual, tributario, contable, operativo, de seguridad y de prevención de fraude.
- Mantener comunicaciones contractuales, comerciales, operativas, administrativas, de facturación, soporte, cumplimiento y atención de requerimientos.
- Transmitir información a proveedores tecnológicos, aliados operativos, asesores, auditores, entidades de pago, operadores de información, centrales de riesgo, firmas de cobranza, aseguradoras, autoridades o terceros necesarios para la operación.

9.3. Usuarios del sitio web y canales digitales

- Permitir la navegación, registro, autenticación, uso de formularios, atención de solicitudes y funcionamiento del portal web.
- Mejorar la experiencia de usuario, realizar analítica, métricas de uso, seguridad, monitoreo de disponibilidad, prevención de fraude y soporte técnico.

- Enviar comunicaciones informativas o comerciales sobre productos y servicios de CREDENZZA, siempre respetando la autorización otorgada, los canales autorizados y la normativa aplicable.

9.4. Empleados, contratistas y aspirantes

- Gestionar procesos de selección, contratación, ejecución, terminación y archivo de relaciones laborales, civiles o comerciales.
- Cumplir obligaciones laborales, contractuales, de seguridad social, seguridad y salud en el trabajo, contables, tributarias, disciplinarias, administrativas y legales.
- Controlar el acceso a instalaciones, sistemas, activos, información y recursos tecnológicos de CREDENZZA.
- Atender requerimientos de autoridades, auditorías, reportes internos, gestión de riesgos y prevención de fraude.

10. Tratamiento de información financiera, crediticia, comercial y de servicios

En el marco de la operación de créditos de libranza, CREDENZZA podrá consultar, reportar, actualizar, rectificar y conservar información financiera, crediticia, comercial y de servicios del titular ante operadores de información o centrales de riesgo, conforme a la Ley 1266 de 2008, la Ley 2157 de 2021, las normas que las modifiquen o sustituyan y la autorización otorgada por el titular.

El titular reconoce que el tratamiento de esta información podrá tener efectos en su historial crediticio. Cuando proceda un reporte negativo, CREDENZZA realizará la comunicación previa al titular en los términos exigidos por la normativa aplicable, a través de los canales autorizados o los mecanismos válidos definidos legalmente.

El titular podrá ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar y solicitar prueba de autorización respecto de su información financiera, crediticia, comercial y de servicios, sin perjuicio de los procedimientos especiales previstos en la Ley 1266 de 2008 y demás normas aplicables.

11. Firma electrónica, mensajes de datos y evidencias digitales

CREDENZZA podrá utilizar mecanismos de firma electrónica, mensajes de datos, autenticación por código OTP, sellos de tiempo, certificados, hashes, registros de IP, trazabilidad de aceptación, logs y demás evidencias digitales para formalizar documentos y operaciones relacionadas con el crédito de libranza, conforme a la Ley 527 de 1999, el Decreto 2364 de 2012 y demás normas aplicables.

Los documentos que pueden ser firmados electrónicamente incluyen, entre otros, pagaré, carta de instrucciones, autorización de descuento de libranza, aceptación de condiciones, autorizaciones de tratamiento de datos, autorizaciones de consulta y reporte a centrales de riesgo, documentos de desembolso y demás soportes requeridos para la operación.

12. Canales de contacto, comunicaciones comerciales y cobranza

CREDENZZA podrá contactar al titular mediante los canales autorizados, tales como teléfono, WhatsApp, SMS, correo electrónico, mensajes por aplicaciones, dirección física o cualquier otro canal informado y aceptado por el titular, para finalidades transaccionales, informativas, comerciales, de servicio al cliente, PQR, pago, cobranza y gestión del crédito.

Las gestiones de cobranza, comunicaciones comerciales o publicitarias se realizarán conforme a la Ley 2300 de 2023 y demás normas aplicables, respetando los canales autorizados, la intimidad del titular, horarios, periodicidad y restricciones legales vigentes. El titular podrá solicitar la actualización o modificación de sus canales autorizados a través de los canales de atención de CREDENZZA.

13. Transmisión, transferencia y circulación de datos

CREDENZZA podrá transmitir o transferir datos personales a terceros nacionales o extranjeros cuando sea necesario para cumplir las finalidades autorizadas, la relación contractual, la operación del crédito o una obligación legal. Estos terceros podrán incluir:

- Proveedores tecnológicos, hosting, plataforma digital, autenticación, firma electrónica, mensajería, soporte, almacenamiento, seguridad de la información y analítica.
- Empresas aliadas, empleadores o entidades pagadoras, únicamente en lo necesario para operar el convenio, validar habilitación, realizar descuentos de nómina, gestionar novedades y conciliar pagos.
- Operadores de información, centrales de riesgo, entidades financieras, pasarelas o proveedores de pago, cuando proceda y exista autorización o habilitación legal.
- Compañías aseguradoras, garantes, fondos de garantía, aliados operativos, asesores, auditores, abogados, firmas de cobranza, archivo documental, contabilidad o cumplimiento normativo.
- Autoridades judiciales, administrativas, de control, tributarias, regulatorias o de policía, cuando exista requerimiento legal o sea necesario para ejercer o defender derechos de CREDENZZA.

- Terceros que lleguen a asumir la posición contractual de CREDENZZA en procesos de cesión de cartera, endoso, reorganización, fusión, escisión, venta de activos o cualquier operación societaria autorizada por la ley.

CREDENZZA no venderá bases de datos personales para fines ajenos a las finalidades informadas en esta Política. Cualquier circulación de datos deberá respetar la autorización otorgada por el titular, la ley aplicable y los principios de necesidad, finalidad, seguridad y circulación restringida.

14. Cookies y tecnologías similares

El portal web de CREDENZZA podrá utilizar cookies, píxeles, etiquetas, herramientas de analítica o tecnologías similares para permitir el funcionamiento del sitio, recordar preferencias, mejorar la experiencia de navegación, medir tráfico, prevenir fraude, mantener seguridad y analizar el uso de los servicios digitales.

El titular podrá administrar o deshabilitar cookies desde la configuración de su navegador. Sin embargo, la deshabilitación de algunas cookies puede afectar el funcionamiento correcto del sitio web, formularios o servicios digitales.

15. Derechos de los titulares

De conformidad con la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables, los titulares tienen derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a CREDENZZA o sus encargados.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo cuando la ley exceptúe dicha autorización.
- Ser informados, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a sus datos personales.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones al régimen de protección de datos personales, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante CREDENZZA cuando sea exigible.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando no exista deber legal o contractual que imponga su conservación.
- Acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- Abstenerse de autorizar el tratamiento de datos sensibles, salvo las excepciones legales.

16. Procedimiento para consultas y reclamos

16.1. Consultas

El titular, sus causahabientes o representantes podrán consultar la información personal que repose en las bases de datos de CREDENZZA. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados desde la fecha de recibo. Cuando no sea posible atenderla dentro de dicho término, CREDENZZA informará los motivos de la demora y la fecha de respuesta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

16.2. Reclamos

Cuando el titular considere que la información debe ser corregida, actualizada, suprimida o que existe un presunto incumplimiento de los deberes legales, podrá presentar reclamo ante CREDENZZA. El reclamo deberá contener identificación del titular, descripción de los hechos, dirección o canal de respuesta y documentos que se quieran hacer valer.

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

Una vez recibido el reclamo completo, CREDENZZA incluirá en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente a su recibo. Cuando no sea posible atenderlo dentro de dicho término, CREDENZZA informará los motivos de la demora y la fecha de respuesta, la cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

16.3. Canal de atención

Las consultas y reclamos podrán presentarse a través del correo sac@credenzza.com, el teléfono/WhatsApp 333 736 2719, la dirección Cra 59 C No. 79, Barranquilla, o los canales de atención al cliente y PQR que CREDENZZA publique en www.credenzza.com.

17. Revocatoria de autorización y supresión de datos

El titular podrá solicitar la revocatoria de la autorización y/o la supresión de sus datos personales. No obstante, la solicitud no procederá cuando exista un deber legal, contractual, contable, probatorio, regulatorio o de conservación que obligue a CREDENZZA a mantener la información, o cuando los datos sean necesarios para la ejecución de una relación vigente, la atención de reclamaciones, la defensa de derechos o el cumplimiento de obligaciones derivadas del crédito.

18. Conservación de la información

Los datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades autorizadas, la relación contractual, la operación del crédito, la atención de PQR, la gestión de cartera, la defensa de derechos, los términos de prescripción, las obligaciones contables, tributarias, regulatorias, probatorias y las demás exigidas por la ley. Cumplidas las finalidades y los términos legales o contractuales, CREDENZZA procederá a la supresión, anonimización, archivo seguro o bloqueo de la información, según corresponda.

19. Medidas de seguridad y confidencialidad

CREDENZZA implementará medidas administrativas, técnicas, humanas, organizacionales y contractuales razonables para proteger los datos personales contra adulteración, pérdida, consulta, uso, acceso no autorizado o fraudulento. Estas medidas podrán incluir controles de acceso, autenticación, trazabilidad, gestión de usuarios, cifrado cuando aplique, respaldos, confidencialidad contractual, gestión de proveedores, capacitación, políticas internas y monitoreo de seguridad.

Los empleados, contratistas, proveedores, encargados y terceros que accedan a datos personales deberán guardar reserva y confidencialidad sobre la información tratada, incluso después de finalizada la relación con CREDENZZA.

20. Registro Nacional de Bases de Datos

Cuando CREDENZZA esté obligada a inscribir sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos - RNBD administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio, realizará la inscripción, actualización y reportes correspondientes dentro de los términos establecidos por la normativa aplicable.

21. Modificaciones de la Política

CREDENZZA podrá modificar esta Política en cualquier momento para ajustarla a cambios legales, regulatorios, operativos, tecnológicos o comerciales. Los cambios sustanciales serán informados oportunamente a través del portal web www.credenzza.com, correo electrónico, aviso de privacidad u otros medios idóneos, antes o al momento de implementar las nuevas finalidades cuando ello sea exigido por la ley.

22. Vigencia



La presente Política rige a partir del 26 de mayo de 2026 y permanecerá vigente mientras CREDENZZA realice tratamiento de datos personales o conserve bases de datos necesarias para cumplir las finalidades autorizadas, obligaciones legales, contractuales, regulatorias, contables, probatorias o de defensa de derechos.

