¿Ya tienes una solicitud con nosotros? **Consulta cómo va tu crédito →**

ALTERNY GESTIÓN FINANCIERA S.A.S.

Política de Tratamiento de Datos Personales

Cómo cuidamos tu información. CR-DP-01 · Versión 2 · Actualizada el 16 de octubre de 2026.

EN POCAS PALABRAS

Tus datos, claros

Quién cuida tus datos

ALTERNY Gestión Financiera S.A.S., en Medellín. Si tienes una duda, escríbenos a servicioalcliente@alterny.com.co o al 301 274 8009.

Para qué los usamos

Para contactarte, entender qué necesitas, revisar tu perfil y llevar tu solicitud a la entidad aliada que tú autorices. Información comercial, solo si nos das permiso.

Llamadas con Sofía

Nuestro asistente virtual con inteligencia artificial puede llamarte. Las llamadas se graban. Ninguna decisión sobre tu crédito es automática y siempre puedes pedir hablar con una persona.

Lo que nunca hacemos

No te prestamos dinero, no te cobramos y no te reportamos a centrales de riesgo. Nunca te pediremos claves, PIN ni pagos por adelantado.

Tus derechos

Puedes conocer, corregir o borrar tus datos, retirar tu autorización y pedir que no te contactemos más. Lo hacemos de inmediato.

Datos sensibles

Tu salud o tu huella son de respuesta voluntaria: no estás obligado a darlos.

CR-DP-02 Aviso de privacidad (texto completo)

ALTERNY GESTIÓN FINANCIERA S.A.S. (ALTERNY Outsourcing Financiero es su marca o línea comercial), con domicilio en Medellín (Antioquia), correo servicioalcliente@alterny.com.co y teléfono y WhatsApp 301 274 8009, es la responsable del tratamiento de sus datos personales.

Sus datos serán tratados para contactarlo, conocer su necesidad, analizar su perfil, orientarlo sobre alternativas de crédito, radicar y hacer seguimiento a su solicitud ante las entidades aliadas que usted autorice,

informarle el avance, prevenir el fraude y cumplir obligaciones legales. Con su autorización adicional y opcional, también podremos enviarle información comercial por los canales que usted escoja. Obtenemos sus datos de usted mismo: en nuestra página, en jornadas autorizadas en su institución, por referidos o cuando una entidad aliada nos encarga contactar a sus propios clientes.

Nuestras llamadas de campaña las hace un asistente virtual con inteligencia artificial y todas se graban y se transcriben. Un sistema automatizado analiza la conversación para que un asesor humano lo atienda; ninguna decisión sobre su crédito se toma de forma automática y usted puede pedir en cualquier momento hablar con una persona. Algunos de nuestros proveedores tecnológicos (voz, mensajería, nube) tratan sus datos fuera de Colombia, bajo contrato o condiciones de servicio revisadas. Si su solicitud se radica a través de un canal autorizado por la entidad aliada (vendor), ese canal recibe lo necesario para presentarla.

ALTERNY no es una entidad financiera: no presta dinero, no reporta información a centrales de riesgo y no le cobra a usted por su gestión. Solo consulta su información crediticia si usted lo autoriza de forma expresa y aparte; la entidad que estudia su solicitud hace su propia consulta, con la autorización que usted le da. La aprobación y las condiciones del crédito las define esa entidad. ALTERNY nunca le pedirá claves, PIN ni dinero por anticipado.

Cuando lo contactamos por encargo de una entidad aliada o de una empresa cliente, actuamos como su Encargado y le decimos al inicio a nombre de quién lo contactamos.

Usted tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos, a revocar la autorización y a pedir no ser contactado, escribiendo a servicioalcliente@alterny.com.co o al 301 274 8009. Si pide no ser contactado, lo excluimos de inmediato de llamadas, WhatsApp y campañas. Respetamos los horarios y canales de la Ley 2300 de 2023 y

el Registro de Números Excluidos de la CRC. Los datos sensibles (salud, huella) son de respuesta facultativa. Consulte la Política de Tratamiento de Datos Personales (CR-DP-01) completa en www.alterny.com.co.

CR-DP-01 · VERSIÓN 2

Política completa

Toca una sección para abrirla.

Política de Tratamiento de Datos Personales

ALTERNY GESTIÓN FINANCIERA S.A.S. · Medellín (Antioquia)

IMPORTANTE Esta Política rige desde su publicación y aplica a todo dato personal que ALTERNY recoja por cualquier canal (campañas, formularios, WhatsApp y solicitudes de crédito), conforme a la Ley 1581 de 2012.

1. Responsable del tratamiento

RAZÓN SOCIAL	ALTERNY GESTIÓN FINANCIERA S.A.S. (SIGLA ALTERNY S.A.S.) · MARCA O LÍNEA COMERCIAL: ALTERNY OUTSOURCING FINANCIERO
DOMICILIO	Medellín (Antioquia), Colombia
DIRECCIÓN	Dirección de notificación judicial registrada en la Cámara de Comercio de Medellín (consultable en el RUES). Notificaciones: gerencia@alterny.com.co
CORREO PARA PROTECCIÓN DE DATOS	servicioalcliente@alterny.com.co
TELÉFONO Y WHATSAPP	301 274 8009
SITIO WEB	www.alterny.com.co
OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS	Gerente General, mientras no se designe a otra persona

ALTERNY GESTIÓN FINANCIERA S.A.S. (en adelante ALTERNY) adopta esta Política en cumplimiento del artículo 15 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 (que incorporó el Decreto 1377 de 2013), la Ley 2300 de 2023, la Circular Externa 002 de 2024 de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) sobre inteligencia artificial y demás normas aplicables. En ella se explica qué datos personales recolecta ALTERNY, para qué los usa, con quién los comparte, cuáles son los derechos de sus titulares y cómo ejercerlos.

Responsable del tratamiento: ALTERNY GESTIÓN FINANCIERA S.A.S., con domicilio en Medellín (Antioquia). ALTERNY Outsourcing Financiero es una marca o línea comercial de ALTERNY GESTIÓN FINANCIERA S.A.S.; el responsable de los datos es siempre la sociedad, también cuando el contacto se hace bajo la marca.

2. Quiénes somos y qué hacemos con su información

ALTERNY es una empresa de gestión comercial e intermediación de crédito de libranza y de consumo. Orienta a las personas sobre alternativas de crédito, analiza su perfil con la información que ellas mismas entregan (por ejemplo, su desprendible de nómina o de mesada), reúne los documentos y canaliza la solicitud ante entidades de crédito, directamente o por medio de los canales o vendors que cada entidad tiene autorizados.

ALTERNY no es una entidad financiera: no presta dinero, no capta recursos del público, no aprueba ni desembolsa créditos y no cobra nada al cliente. El dinero del crédito nunca pasa por ALTERNY. La aprobación, el rechazo, la tasa, el monto, el plazo, las garantías y el desembolso los decide exclusivamente la entidad que estudia la solicitud.

ALTERNY Outsourcing Financiero es una marca o línea comercial de ALTERNY GESTIÓN FINANCIERA S.A.S. Con esa marca ALTERNY también ofrece a empresas, en especial del sector financiero, servicios de tercerización: gestión comercial y de campañas, la plataforma de gestión de clientes (CRM) y el asistente virtual de voz «Sofía».

ALTERNY como Encargado de empresas clientes. Cuando una empresa contrata la plataforma CRM o el asistente de voz «Sofía» para atender a sus propios clientes, esa empresa es la Responsable de esos datos y ALTERNY actúa como su Encargado: los trata solo según las instrucciones del contrato y con las medidas de seguridad de esta Política; no los usa para sus propias campañas ni para otros clientes; no los mezcla con sus bases de datos; y al terminar el contrato los devuelve o los elimina, según lo pactado. Si un titular le pide a ALTERNY algo sobre esos datos, ALTERNY traslada la solicitud a la

empresa Responsable dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes y le avisa al titular.

3. Definiciones

- **Titular:** persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
- **Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.
- **Dato sensible:** el que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, como los datos de salud y los biométricos.
- **Tratamiento:** cualquier operación sobre datos personales: recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Responsable:** quien decide sobre la base de datos y su tratamiento. Para esta Política, ALTERNY.
- **Encargado:** quien trata datos por cuenta del responsable, por ejemplo un proveedor de hosting, de mensajería o del asistente virtual de voz.
- **Transmisión:** comunicación de datos a un Encargado, dentro o fuera de Colombia, para que los trate por cuenta de ALTERNY.
- **Transferencia:** envío de datos a otro responsable, como una entidad aliada, que los tratará bajo su propia responsabilidad.
- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del titular.
- **Vendor:** canal o empresa de radicación autorizada por una entidad de crédito para recibir solicitudes de crédito y presentarlas a esa entidad.
- **Asistente virtual:** agente de voz con inteligencia artificial que hace llamadas en nombre de ALTERNY. Hoy se llama «Sofía».
- **Lista de exclusión:** registro de las personas que pidieron no volver a ser contactadas por ALTERNY. En el Portal aparecen con el estado «Excluido / No contactar».

- **Registro de Números Excluidos (RNE):** registro de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) en el que las personas inscriben su número para no recibir publicidad.

4. Principios

ALTERNY aplica los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad (artículo 4 de la Ley 1581 de 2012). En la práctica, esto significa que ALTERNY solo pide los datos necesarios para cada gestión, los usa únicamente para lo que informó y no los vende ni los cede a terceros ajenos a las finalidades de esta Política. Cuando usa herramientas de inteligencia artificial, aplica además el principio de precaución: si no conoce bien un riesgo para los titulares, se abstiene o toma medidas para reducirlo antes de seguir.

5. Titulares y datos que tratamos

Esta Política aplica a clientes y solicitantes de crédito, usuarios de la página web y del portal «Mi crédito», trabajadores y candidatos, entidades aliadas, proveedores, usuarios de la plataforma CRM y personas contactadas por ALTERNY o por ALTERNY Outsourcing Financiero.

TITULAR	DATOS QUE SE PUEDEN TRATAR
Prospectos y solicitantes de crédito	Identificación, contacto, ciudad, empleador o pagaduría, tipo de vinculación, ingresos y descuentos de nómina o de mesada, obligaciones vigentes, reportes y embargos informados por el titular, necesidad de crédito, canales de contacto que autorizó y resultado de los contactos
Clientes con un crédito en gestión	Los anteriores, más los documentos que exija la entidad aliada: cédula, desprendibles de nómina o de

TITULAR	DATOS QUE SE PUEDEN TRATAR
	mesada, certificados laborales y de deuda, paz y salvos y soportes del desembolso
Personas contactadas por el asistente virtual	Nombre, teléfono, grabación y transcripción de la llamada, resumen automatizado de la conversación y lo que el titular contó de su caso
Visitantes del sitio web y usuarios de «Mi crédito»	Datos del formulario, cédula y correo para entrar a «Mi crédito», y datos técnicos de navegación (cookies)
Trabajadores, candidatos y asesores	Los necesarios para la selección y la relación laboral, según la autorización del trabajador
Proveedores, vendors, contratistas y contactos de entidades aliadas	Identificación, contacto, cargo y datos de facturación y pago

6. Cómo obtenemos los datos

- Directamente del titular, cuando nos escribe o llena un formulario en www.alterny.com.co, nos contacta por WhatsApp o por teléfono, o consulta su solicitud en el portal «Mi crédito».
- En jornadas presenciales autorizadas por la institución (colegios, asociaciones de pensionados, unidades de la fuerza pública, alcaldías y eventos en municipios), donde el titular firma el formato de autorización, escanea el código QR de ALTERNY o diligencia un formulario digital. Sin autorización no se anota ningún dato.

- Por referidos: solo contactamos a la persona referida para pedirle su autorización. Si no la da, no la volvemos a contactar.
- De entidades aliadas que nos encargan una campaña sobre sus propios clientes (por ejemplo, ofertas preaprobadas). En ese caso ALTERNY actúa como Encargado de la entidad y usa esos datos solo para la campaña de esa entidad; no los incluye en otras campañas sin una autorización propia del titular.
- Con todas esas autorizaciones ALTERNY conforma su base de contactos. En las campañas solo se usan registros con soporte de una autorización otorgada a ALTERNY o trasladable a ALTERNY. Los registros sin ese soporte quedan pausados y no reciben ofertas hasta que exista el soporte.
- En el primer contacto de cada campaña informamos quiénes somos, cómo obtuvimos el dato y para qué lo usamos, y le damos al titular la opción de no volver a ser contactado. Si la pide, sus datos pasan de inmediato a la lista de exclusión.
- ALTERNY no compra bases de datos ni usa listados de pagadurías, secretarías o directorios por el solo hecho de ser accesibles al público.
- De las entidades aliadas, de sus vendors y de las pagadurías, sobre el estado de una solicitud que el titular autorizó gestionar.

7. Finalidades del tratamiento

ALTERNY tratará los datos personales para:

- Atender solicitudes de información y contactar al titular sobre la necesidad que manifestó.
- Perfilar al titular con la información que él entrega, analizar su capacidad de pago o de descuento y orientarlo sobre las alternativas de crédito disponibles.
- Recolectar y verificar los documentos, radicar la solicitud ante la entidad aliada escogida, directamente o por medio del vendor que esa entidad tenga autorizado, y hacerle seguimiento hasta el desembolso.

- Informar al titular el avance de su solicitud por WhatsApp, llamadas, correo o el portal «Mi crédito».
- Acompañar y orientar al titular para que solicite sus certificados de deuda y paz y salvos, recibir copia de ellos y entregarlos a la entidad aliada, y hacer seguimiento a la compra de cartera y a la incorporación del descuento ante la pagaduría.
- Registrar la gestión en el Portal Alterny para garantizar trazabilidad y control de calidad.
- Realizar campañas de contacto, incluidas llamadas mediante un asistente virtual de voz con inteligencia artificial, para ofrecer alternativas de crédito a quienes lo hayan autorizado.
- Enviar comunicaciones comerciales, solo con autorización independiente del titular y por los canales que él escogió.
- Prevenir el fraude, la suplantación y el lavado de activos, y verificar la identidad del titular.
- Atender peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de protección de datos.
- Cumplir obligaciones legales, contables, tributarias y contractuales, y atender requerimientos de autoridades.
- Administrar las relaciones laborales, con proveedores, vendors, contratistas y aliados.
- Elaborar estadísticas e informes internos con datos agregados o anonimizados.
- Consultar la información financiera y crediticia del titular en los operadores de información, solo cuando él lo haya autorizado de forma expresa y separada, y en las condiciones del numeral 9.

8. Llamadas, asistente virtual, WhatsApp y horarios

- ALTERNY contacta a los titulares que lo autorizaron mediante un asistente virtual de voz con inteligencia artificial, «Sofía», operado por un proveedor tecnológico que actúa como Encargado. Al inicio de cada llamada el asistente dice que es un asistente virtual de ALTERNY, informa la finalidad de la llamada y avisa que la

llamada se graba y se analiza. El titular puede pedir en cualquier momento hablar con una persona, no volver a ser contactado o ejercer sus derechos.

- Cuando la llamada o el mensaje se hacen por encargo de una entidad aliada o de una empresa cliente, al inicio se dice a nombre de quién se contacta y para qué, y solo se usan los datos y el guion aprobados para esa campaña.
- Las llamadas se graban y se transcriben. La transcripción la analiza un sistema automatizado para resumir la conversación, identificar si el titular quiere hablar con un asesor y registrar lo que él mismo contó de su caso. Ese análisis sirve para asignar la llamada a un asesor humano, controlar la calidad, probar las autorizaciones y atender reclamos.
- El asistente virtual no aprueba ni niega créditos, no fija condiciones y no decide sobre el titular: cualquier decisión la toma una persona.
- ALTERNY no usa las grabaciones para crear huellas de voz ni plantillas biométricas, y prohíbe a sus proveedores usarlas para entrenar sus propios modelos.
- ALTERNY también contacta por WhatsApp desde su línea oficial 301 274 8009 (WhatsApp Business de Meta, enviado desde el Portal), con plantillas aprobadas. Cada mensaje de campaña trae la opción «No contactarme más»: quien la toca queda excluido de inmediato de llamadas, WhatsApp y campañas.
- La línea oficial atiende a los clientes que no tienen un asesor asignado. Cuando el cliente ya tiene asesor, este lo puede atender desde su WhatsApp propio, autorizado por escrito por ALTERNY y con estas reglas: no guarda documentos de clientes en el celular, registra toda la gestión y los documentos en el Portal y borra los chats de clientes al retirarse de la empresa.
- La Ley 2300 de 2023 es obligatoria para ALTERNY. Por eso solo contacta por los canales que el titular autorizó, de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. y los sábados de 8:00 a. m. a 3:00 p. m., nunca en domingos ni festivos. Una vez hecho el contacto, no le hace al titular más de un contacto comercial por semana ni más de uno por día, sumando todos los canales, salvo que él mismo lo pida o que se trate de la gestión operativa de una solicitud vigente (por ejemplo, cuando pide que le escriban por WhatsApp o que lo llamen a una hora).

- Antes de cada campaña ALTERNY consulta el Registro de Números Excluidos de la CRC y no contacta a quien esté inscrito, salvo que le haya dado a ALTERNY una autorización expresa posterior.
- En cada campaña se hace un solo intento de llamada por persona. Quien dice que por ahora no le interesa puede volver a recibir una oferta después de 30 días calendario, y quien dice que no le interesa, después de 180 días. Quien no responde en cuatro campañas deja de recibirlas. Quien pide no ser contactado no vuelve a recibir llamadas, mensajes ni campañas.

9. Información financiera y crediticia

- ALTERNY recibe del titular información sobre sus obligaciones, reportes negativos, embargos y descuentos de nómina o de mesada para orientar la gestión. Una respuesta afirmativa sobre reportes o embargos no significa un rechazo automático, y su ausencia no significa una aprobación.
- ALTERNY no es acreedora del titular y no reporta información a las centrales de información financiera (como DataCrédito Experian o TransUnion). Puede consultar en ellas la información financiera y crediticia del titular, como usuario de la información, solo si se cumplen todas estas condiciones: (i) el titular lo autorizó antes, de forma expresa, informada y separada de las demás autorizaciones; (ii) ALTERNY tiene contrato o habilitación vigente con el operador de información; (iii) la consulta es necesaria para orientar o tramitar la solicitud de ese titular, y (iv) queda registro de quién consultó, cuándo y para qué. La información consultada se usa solo para esa solicitud, se comparte únicamente con la entidad que la estudia y se guarda con acceso restringido, en los términos de la Ley 1266 de 2008, modificada por la Ley 2157 de 2021.
- Mientras ALTERNY no tenga contrato o habilitación con un operador, no hace consultas. En todo caso, la entidad aliada que estudia la solicitud hace su propia consulta con la autorización que el titular le da directamente a ella (por ejemplo, con un código que le llega al celular o al correo y que nunca debe compartir con ALTERNY). El paso a paso interno está en el Manual de consultas de información

crediticia (CR-DP-12). ALTERNY no le cobra al titular por ninguna consulta. Mientras no haya contrato con un operador, si el titular descarga su propio reporte y lo entrega voluntariamente con su autorización, ALTERNY lo usa solo para orientar y tramitar su solicitud, sin compartirlo con terceros distintos de la entidad que él autorice.
- Cuando sea necesario consultar la plataforma de una pagaduría, o hacer un visado o una validación de identidad, se hará con la participación y la autorización del titular.

10. Datos sensibles

ALTERNY solo trata datos sensibles cuando el titular decide entregarlos, con su autorización expresa (formato CR-DP-04):

- **Huella dactilar:** es opcional en los formatos de ALTERNY. Si el titular la pone, se conserva solo como parte del documento firmado, no se usa para nada más y no se crean plantillas biométricas. Si la entidad aliada exige huella o validación biométrica (huella, rostro o selfie), la hace en su propia plataforma y bajo su propia autorización. ALTERNY no recoge ni guarda esos datos.
- **Salud para el seguro de vida:** la declaración de asegurabilidad es opcional. ALTERNY solo la recibe para entregarla a la entidad o a su aseguradora, la guarda con acceso restringido y no la usa para nada más.
- **Voz:** las grabaciones de las llamadas no se usan para identificar a las personas por su voz.
- El titular no está obligado a autorizar el tratamiento de datos sensibles, y ALTERNY no condiciona su gestión a que los entregue. Si la entidad los exige para el crédito, se le informa al titular que esa entidad podría no continuar el estudio.

11. Niños, niñas y adolescentes

ALTERNY no gestiona créditos a menores de edad ni recolecta sus datos. Si llegara a tratarlos de forma excepcional, por ejemplo como beneficiarios en asuntos laborales, respetará su interés superior y sus derechos fundamentales, con autorización de su representante legal.

12. Con quién compartimos los datos

- Entidades aliadas (bancos, financieras, cooperativas y aseguradoras) ante las cuales el titular autorizó radicar su solicitud. Solo se envía la información necesaria para ese estudio. La entidad recibe los datos como Responsable y los trata bajo su propia política.
- Vendors o canales de radicación autorizados por cada entidad aliada, cuando la solicitud se radica a través de ellos. Reciben solo la información necesaria para presentar la solicitud a esa entidad, bajo confidencialidad.
- Las entidades aliadas que encargan una campaña sobre sus propios clientes, a las que ALTERNY informa el resultado de esa campaña.
- Pagadurías y empleadores, para visados, certificaciones e incorporaciones del descuento por libranza, cuando el trámite lo requiera.
- Proveedores que actúan como Encargados: asistente virtual de voz y su telefonía, mensajería de WhatsApp, hosting y servidores, correo, almacenamiento en la nube, contabilidad y asesoría. ALTERNY les exige confidencialidad y seguridad mediante contrato o, cuando el proveedor solo ofrece condiciones de adhesión (como Meta o el proveedor de hosting), revisa y conserva esas condiciones. Solo pueden usar los datos para el servicio contratado.
- Con cada proveedor que actúa como Encargado o subencargado, ALTERNY pacta por escrito, o verifica en sus condiciones de servicio: el objeto y la duración del tratamiento, las finalidades permitidas, las categorías de datos, los países donde se tratan, la prohibición de usar los datos para fines propios o para entrenar modelos, la confidencialidad de su personal, las medidas de seguridad, el aviso de incidentes dentro de las 24 horas, la autorización previa de ALTERNY

- para subcontratar, el derecho de ALTERNY a pedir evidencias o auditar, y la devolución o eliminación de los datos al terminar el servicio.
- Autoridades, cuando lo exija la ley o una orden judicial o administrativa.

ALTERNY no vende, alquila ni cede bases de datos a terceros.

13. Transmisión y transferencia internacional

Algunos proveedores tecnológicos pueden tratar los datos fuera de Colombia. En esos casos ALTERNY realiza una transmisión internacional a Encargados, amparada en contratos o en condiciones de servicio que los obligan a tratar los datos solo según sus instrucciones y con medidas de seguridad adecuadas, conforme al artículo 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015. ALTERNY no transfiere datos a otros Responsables en el exterior sin cumplir los requisitos del artículo 26 de la Ley 1581 de 2012.

Hoy los Encargados que pueden tratar datos fuera de Colombia son:

ENCARGADO	SERVICIO	DÓNDE PUEDEN ESTAR LOS DATOS
Nexo	Operación del asistente virtual de voz «Sofía»: llamadas, grabación, transcripción y análisis	Colombia y los países de sus subencargados
Twilio (subencargado de Nexo)	Números y telefonía de las llamadas	Estados Unidos
Meta Platforms	WhatsApp Business (línea oficial 301 274 8009)	Estados Unidos y otros países donde Meta tiene servidores

ENCARGADO	SERVICIO	DÓNDE PUEDEN ESTAR LOS DATOS
Hostinger	Alojamiento del sitio web www.alterny.com.co y del Portal	Estados Unidos (Carolina del Norte)
Hostinger (correo)	Correos servicioalcliente@ y gerencia@alterny.com.co	Centros de datos de Hostinger
Proveedores de inteligencia artificial que ALTERNY llegue a usar en el Portal	Apoyo a los procesos internos	Se informarán en esta tabla antes de activarlos

Sus servidores pueden estar, entre otros países, en Estados Unidos o en países de la Unión Europea. La lista actualizada se puede pedir en servicioalcliente@alterny.com.co. Antes de activar un nuevo proveedor de inteligencia artificial, ALTERNY revisa que no use los datos para entrenar sus modelos, evalúa el impacto para los titulares y actualiza esta tabla.

14. Autorización

- ALTERNY obtiene la autorización del titular antes del tratamiento, por escrito, en formularios web, con el código QR de las jornadas, por WhatsApp, verbalmente en llamadas grabadas o por cualquier otro medio que permita probarla después. El silencio no es autorización.
- Para radicar un crédito, además de la autorización inicial (formato CR-DP-03), el titular firma con los documentos del crédito la Autorización de datos para el trámite de crédito (formato CR-DP-04). La huella en ese formato es opcional.
- La autorización para gestionar una solicitud es independiente de la autorización para recibir comunicaciones comerciales. Negar esta última no impide atender la solicitud.

- El titular escoge por cuáles canales acepta ser contactado (llamada, incluido el asistente virtual; WhatsApp; SMS; correo) y puede cambiar esa elección en cualquier momento.
- En los formularios web, las casillas de autorización aparecen desmarcadas por defecto.
- ALTERNY conserva la prueba de cada autorización: fecha, hora, canal, texto aceptado, canales elegidos, versión de la Política y, cuando aplique, la grabación de la llamada o el registro del mensaje.
- No se requiere autorización en los casos del artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, por ejemplo por orden de autoridad o para datos de naturaleza pública. Un dato que se puede encontrar en internet o en un listado no es por eso un dato público.

15. Derechos de los titulares

Todo titular tiene derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Ser informado sobre el uso que se ha dado a sus datos.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), después de haber agotado el trámite de consulta o reclamo ante ALTERNY.
- Revocar la autorización y pedir la supresión de sus datos, cuando no exista un deber legal o contractual de conservarlos.
- Pedir no volver a ser contactado, con lo cual pasa de inmediato a la lista de exclusión.
- Pedir que lo atienda una persona y no el asistente virtual.
- Acceder gratuitamente a sus datos personales.

16. Canales de atención y área responsable

El área de Servicio al Cliente, bajo la supervisión del Gerente General como Oficial de Protección de Datos, es la responsable de atender las solicitudes sobre datos personales.

CANAL	DATOS
Correo electrónico	servicioalcliente@alterny.com.co (asunto: «Protección de datos»)
WhatsApp y teléfono	301 274 8009
Horario de atención	Lunes a viernes de 9:00 a. m. a 5:00 p. m. Lo que llega fuera de ese horario se entiende recibido el día hábil siguiente. Las solicitudes de no ser contactado se aplican de inmediato a cualquier hora.

La solicitud debe incluir el nombre y la identificación del titular, la descripción de lo que pide, sus datos de contacto y, si actúa un representante o apoderado, el documento que lo acredite. ALTERNY podrá verificar la identidad del solicitante, sin pedir información excesiva. El procedimiento interno está en el formato CR-PQ-01.

17. Procedimiento para consultas

- **Qué es:** la solicitud para conocer qué datos tiene ALTERNY del titular y cómo los ha usado.
- **Plazo:** ALTERNY responde en un máximo de diez (10) días hábiles contados desde el día siguiente al recibo.
- **Prórroga:** si no es posible responder en ese término, se informa al interesado el motivo y la nueva fecha, que no podrá superar cinco (5) días hábiles adicionales.

18. Procedimiento para reclamos

- **Qué es:** la solicitud de corrección, actualización, supresión o revocatoria, o la queja por un presunto incumplimiento de la ley o de esta Política, incluido un contacto fuera de horario o por un canal no autorizado.
- **Reclamo incompleto:** si le falta información, ALTERNY requiere al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes para que la complete. Si pasan dos (2) meses sin respuesta del interesado, se entiende que desistió del reclamo.
- **Traslado:** si ALTERNY no es competente para resolverlo, lo traslada a quien corresponda en un máximo de dos (2) días hábiles e informa al interesado.
- **Leyenda:** recibido el reclamo completo, ALTERNY incluye en la base de datos la leyenda «reclamo en trámite» y su motivo, en máximo dos (2) días hábiles, y la mantiene hasta que se decida.
- **Plazo:** ALTERNY resuelve en un máximo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente al recibo.
- **Prórroga:** si no es posible, informa el motivo y la nueva fecha, que no podrá superar ocho (8) días hábiles adicionales.

19. Revocatoria, supresión y lista de exclusión

- La revocatoria o supresión procede cuando no exista un deber legal o contractual de conservar los datos. Por ejemplo, los soportes de un crédito ya radicado o desembolsado deben conservarse por los términos legales; en ese caso los datos se bloquean para cualquier uso comercial y se le informa al titular el motivo y el plazo.
- Quien pide no ser contactado (en una llamada, con el botón «No contactarme más» de WhatsApp, por correo o ante un asesor) queda excluido **de inmediato** y el sistema bloquea llamadas, mensajes y campañas, también en los proveedores. Esta solicitud no requiere aprobación de la Gerencia ni da lugar a llamadas para hacerlo cambiar de opinión. De esa persona solo se conservan los datos mínimos (nombre, identificación, teléfono y fecha de la solicitud) para garantizar que no se la vuelva a contactar.

- No ser contactado es distinto de desistir de un crédito en curso: el desistimiento es una decisión comercial que revisa la Gerencia, pero si el titular pide además no ser contactado, se excluye de inmediato.
- La revocatoria no afecta los tratamientos realizados antes de la solicitud.

20. Conservación de la información

- **Prospectos que no iniciaron un crédito:** mientras dure la gestión y, con autorización para comunicaciones comerciales, hasta que el titular la revoque. Sin esa autorización, se suprimen o anonimizan cuando termina la gestión.
- **Clientes con créditos radicados o desembolsados:** durante la relación y diez (10) años después, por las obligaciones de conservación de documentos comerciales (artículo 60 del Código de Comercio).
- **Grabaciones, transcripciones y análisis de llamadas:** doce (12) meses desde la llamada. Si la grabación prueba una autorización o forma parte de un reclamo, se conserva mientras se traten los datos con base en esa autorización o hasta que se cierre el reclamo, y dos (2) años más.
- **Lista de exclusión:** mientras sea necesaria para respetar la voluntad del titular.
- **Trabajadores y candidatos:** según la autorización del trabajador y los términos de la ley laboral.

21. Seguridad de la información

ALTERNY adopta medidas técnicas, humanas y administrativas para proteger los datos, entre ellas:

- Accesos personales y por rol: cada persona solo ve la información que su cargo necesita.
- Registro de las actividades que se hacen en la plataforma.
- Almacenamiento protegido de la información y copias de seguridad.

- Reglas para el uso de WhatsApp y otros canales de mensajería por parte del personal.
- Retiro inmediato de accesos cuando un trabajador deja la empresa.
- Separación de la información de cada empresa cliente de la plataforma CRM.
- Revisión periódica de usuarios, permisos, proveedores y medidas de seguridad.
- Acuerdos de confidencialidad con trabajadores, contratistas, proveedores, vendors y aliados.
- Capacitación periódica del personal.

El detalle de estas medidas, los roles, los controles y los procedimientos internos están en el Manual Interno de Protección de Datos y en documentos de uso interno, que no se publican para no debilitar la seguridad.

ALTERNY nunca le pedirá por WhatsApp, llamada o correo sus claves bancarias, PIN, códigos de seguridad ni números completos de tarjetas, ni le pedirá dinero por anticipado para gestionar un crédito.

22. Incidentes de seguridad

Si ocurre un incidente que comprometa datos personales, ALTERNY lo registra, lo contiene, evalúa su impacto, lo reporta a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a que el incidente sea detectado y puesto en conocimiento del responsable interno de protección de datos (sin perjuicio de la contención inmediata), por el Registro Nacional de Bases de Datos si está inscrita o por los canales de la SIC si no lo está, e informa a los titulares afectados cuando el incidente pueda causarles un daño. Los Encargados deben avisar a ALTERNY dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la detección.

23. Registro Nacional de Bases de Datos

De acuerdo con el Decreto 090 de 2018, la inscripción en el Registro Nacional de Bases de Datos es obligatoria para las sociedades con activos totales superiores a 100.000 UVT. ALTERNY no está obligada hoy. Revisará anualmente su situación con los estados financieros de cierre y realizará la inscripción cuando esté obligada.

24. Sitio web y cookies

El sitio web utiliza cookies técnicas, necesarias para su funcionamiento y seguridad, y, solo si el visitante las acepta, cookies analíticas para medir visitas y mejorar la experiencia. El aviso de cookies permite aceptarlas todas, rechazar las opcionales o configurarlas, y el visitante puede cambiar su decisión en cualquier momento desde el enlace «Cookies» del pie de página o desde la configuración de su navegador. El detalle está en la política de cookies del Aviso de Privacidad (CR-DP-02). Los enlaces a sitios de entidades aliadas se rigen por las políticas de esas entidades.

25. Responsabilidad demostrada

ALTERNY mantiene procedimientos internos, capacitación, control de accesos, contratos o condiciones revisadas con los Encargados, registro de autorizaciones, de exclusiones y de incidentes, y revisiones periódicas, para demostrar el cumplimiento de esta Política ante los titulares y las autoridades. Antes de ampliar de forma importante el volumen de llamadas con el asistente virtual o de activar nuevas herramientas de inteligencia artificial, ALTERNY hace una evaluación de su impacto en la privacidad de los titulares.

26. Modificaciones y vigencia

Esta Política puede modificarse por cambios legales, tecnológicos o del negocio. Los cambios sustanciales se publican en www.alterny.com.co antes de su aplicación y, cuando afecten las finalidades, se solicita una nueva autorización. Esta Política rige desde su publicación en www.alterny.com.co el 7 de noviembre de 2026. Las bases de datos se mantienen mientras subsistan las finalidades descritas.

Última actualización: 16 de octubre de 2026 (versión 2).

27. Textos anteriores

Esta Política reemplaza los borradores publicados en el sitio web el 10 de septiembre de 2026 y el 22 y 23 de septiembre de 2026. ALTERNY los conserva archivados como prueba de las autorizaciones que se obtuvieron mientras estuvieron publicados.

Aprobada por: Arley Caicedo Galvis, Gerente General, Representante Legal y Oficial de Protección de Datos.

DATOS DE CONTACTO PARA EJERCER TUS DERECHOS

Para consultas, reclamos, actualización, rectificación, supresión o revocatoria de la autorización, escríbenos por cualquiera de estos canales.

ALTERNY GESTIÓN FINANCIERA S.A.S.

Domicilio: Medellín, Colombia.

Área responsable: Servicio al Cliente.

Versión 2 — Vigente desde el 7 de noviembre de 2026.