

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

VALORO

Versión: 1.0

Fecha de entrada en vigencia: 14 de agosto 2026

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Nombre comercial: Valoro

Domicilio: Bogotá D.C.

Dirección: Carrera 45 #93-95,

Teléfono de atención: 333 602 5149

Correo electrónico de atención: servicioalcliente@valoro.com.co

Correo para asuntos de protección de datos: servicioalcliente@valoro.com.co

Página web: www.valoro.com.co

En adelante, para efectos de esta Política, la compañía será denominada "Valoro".

2. OBJETIVO

La presente Política tiene como objetivo establecer los lineamientos, principios, procedimientos y responsabilidades aplicables al tratamiento de los datos personales recolectados, almacenados, utilizados, actualizados, transmitidos, transferidos, consultados o suprimidos por Valoro.

Valoro reconoce la importancia de proteger la información personal de sus clientes, usuarios, clientes potenciales, proveedores, aliados, trabajadores, candidatos y demás titulares de información, y se compromete a realizar su tratamiento de manera responsable, segura, confidencial y conforme a la normativa aplicable.

3. MARCO NORMATIVO

Esta Política se adopta de conformidad con las disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales en Colombia, incluyendo:

- Artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.
- Ley 1266 de 2008 y demás normas aplicables al tratamiento de información financiera, crediticia, comercial y de servicios.
- Las normas que modifiquen complementen, sustituyan o reglamenten las disposiciones anteriores.

4. ALCANCE

Esta Política aplica a todas las bases de datos y archivos que contengan información personal y sean administrados por Valoro, independientemente de que el tratamiento se realice de forma manual, física, digital, automatizada o mediante herramientas tecnológicas.

La Política aplica a los datos de:

- Clientes y usuarios del Programa de Regreso al Crédito.
- Titulares de la Tarjeta Valoro.
- Clientes potenciales y personas interesadas en los productos o servicios.
- Usuarios del portal de clientes y demás canales digitales.
- Usuarios de VictorIA.
- Personas que se comuniquen con Valoro por teléfono, correo electrónico, SMS, WhatsApp, redes sociales u otros canales.
- Proveedores, contratistas y aliados.
- Trabajadores y candidatos a procesos de selección.
- Cualquier persona natural cuyos datos sean tratados por Valoro.

5. DEFINICIONES

Autorización: consentimiento previo, expreso e informado otorgado por el titular para el tratamiento de sus datos personales.

Base de datos: conjunto organizado de datos personales que es objeto de tratamiento.

Dato personal: información que identifica o puede asociarse a una persona natural determinada o determinable.

Dato sensible: información que puede afectar la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación.

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

Responsable del tratamiento: persona jurídica que decide sobre las bases de datos y las finalidades o medios del tratamiento.

Titular: persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.



Tratamiento: cualquier operación realizada sobre datos personales, incluyendo recolección, almacenamiento, uso, consulta, actualización, circulación, transmisión, transferencia o supresión.

6. PRINCIPIOS APLICABLES

- Legalidad: el tratamiento se realizará conforme a la Constitución, la ley y las disposiciones aplicables.
- Finalidad: los datos serán tratados para fines legítimos, específicos e informados al titular.
- Libertad: el tratamiento se realizará con autorización previa, expresa e informada, salvo las excepciones previstas en la ley.
- Veracidad y calidad: la información deberá ser completa, exacta, actualizada y comprensible.
- Transparencia: el titular podrá obtener información sobre la existencia y el uso de sus datos.
- Acceso y circulación restringida: los datos solo serán tratados por personas autorizadas y para las finalidades correspondientes.
- Seguridad: Valoro adoptará medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger la información.
- Confidencialidad: las personas que intervengan en el tratamiento deberán mantener la reserva de la información.

7. DATOS PERSONALES QUE PODRÁN SER TRATADOS

Dependiendo de la relación del titular con Valoro, podrán recolectarse y tratarse datos como:

- Nombre y apellidos.
- Tipo y número de documento.
- Fecha de nacimiento.
- Dirección, ciudad y departamento.
- Número de teléfono y correo electrónico.
- Información laboral y de ingresos.
- Información relacionada con la vinculación al Programa de Regreso al Crédito.
- Información relacionada con el uso y administración de la Tarjeta Valoro.
- Información financiera, crediticia, comercial y de obligaciones, cuando exista autorización o fundamento legal.
- Información relacionada con pagos, transacciones, cuotas, saldos y cumplimiento de obligaciones.
- Información relacionada con solicitudes, consultas, reclamos y comunicaciones.
- Registros de interacción con los canales de atención.
- Información suministrada mediante formularios, encuestas, portal de clientes o herramientas digitales.
- Información técnica relacionada con el uso del sitio web, incluyendo dirección IP, tipo de dispositivo, navegador, fecha y hora de acceso, cookies y datos de navegación, cuando corresponda.

Valoro recolectará únicamente la información necesaria para cumplir las finalidades informadas y las obligaciones legales o contractuales aplicables.

8. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

8.1. Gestión del Programa de Regreso al Crédito

- Vincular al cliente al programa y crear y administrar su perfil.
- Gestionar la suscripción y los servicios asociados.
- Realizar seguimiento al proceso y evolución del cliente.
- Actualizar la información relacionada con su situación financiera.
- Entregar recomendaciones y herramientas orientadas al fortalecimiento de hábitos financieros.
- Acompañar al cliente durante las diferentes etapas de su proceso y gestionar los beneficios incluidos en el programa.

8.2. Gestión de la Tarjeta Valoro

- Gestionar la solicitud y activación de la tarjeta.
- Validar la información suministrada y administrar la relación del cliente con la tarjeta.
- Gestionar cupos, movimientos, pagos, extractos, recordatorios y demás procesos asociados.
- Informar cambios, novedades o actualizaciones relacionadas con la tarjeta.
- Gestionar aumentos o disminuciones de cupo conforme a las condiciones y políticas aplicables.

8.3. Situación financiera y seguimiento

- Presentar información relacionada con la situación financiera del cliente.
- Identificar obligaciones, alertas, oportunidades y aspectos relevantes para su proceso.
- Actualizar periódicamente la información y mostrar la evolución del cliente.
- Brindar recomendaciones relacionadas con sus objetivos financieros.

8.4. VictorIA y herramientas de educación financiera

- Brindar orientación y recomendaciones personalizadas.
- Facilitar el acceso a contenidos, cursos y herramientas de educación financiera.
- Mejorar la experiencia del cliente y realizar seguimiento a la interacción con los contenidos.
- Generar recomendaciones relacionadas con el proceso del cliente.

8.5. Atención y acompañamiento

- Atender solicitudes, consultas, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Ayudamos a las personas a regresar al crédito. Porque las segundas oportunidades valen oro.

Cualquier inquietud puede comunicarse a nuestras líneas de atención:

Teléfonos: 3336028085, E-mail: servicioalcliente@valoro.com.co, Web: www.valoro.com.co

Valoro es una marca de propiedad de QNT S.A.S., sociedad legalmente constituida en Colombia.



- Gestionar llamadas de bienvenida y acompañamiento.
- Realizar encuestas de satisfacción y mediciones de experiencia, incluyendo NPS.
- Mejorar los productos, servicios y procesos de atención.
- Registrar las interacciones realizadas a través de los canales autorizados.
- 8.6. Cobranza y gestión de obligaciones**
 - Informar fechas, valores y condiciones de pago.
 - Realizar recordatorios de pago, gestionar cobros y acuerdos de pago.
 - Contactar al cliente por canales autorizados.
 - Realizar actividades de cobranza directamente o mediante terceros autorizados.
 - Gestionar obligaciones pendientes conforme a la normativa aplicable.
- 8.7. Seguros y asistencias**
 - Gestionar la activación y administración de seguros y asistencias incluidos en el programa.
 - Informar coberturas, condiciones y beneficios.
 - Facilitar la atención de solicitudes relacionadas con los servicios.
 - Compartir información con aseguradoras, proveedores y aliados cuando sea necesario y esté autorizado o permitido por la ley.
- 8.8. Comunicaciones**
 - Realizar comunicaciones por llamadas telefónicas, SMS, correo electrónico, WhatsApp, portal de clientes, notificaciones digitales u otros medios autorizados.
 - Enviar información operativa, contractual, educativa, de servicio, recordatorios, novedades, beneficios, encuestas y, cuando exista autorización, información comercial y promocional.
- 8.9. Mejoramiento y análisis**
 - Analizar el uso de productos y servicios.
 - Elaborar indicadores, reportes y estadísticas.
 - Mejorar la experiencia del cliente.
 - Diseñar nuevos productos, servicios y funcionalidades.
 - Realizar análisis de calidad, desempeño y satisfacción.
 - Gestionar riesgos, prevenir fraudes y fortalecer la seguridad.
- 8.10. Cumplimiento legal**
 - Cumplir obligaciones legales, regulatorias, contractuales y administrativas.
 - Atender requerimientos de autoridades competentes.
 - Prevenir, detectar e investigar actividades fraudulentas o indebidas.
 - Ejercer y defender los derechos de Valoro en procesos administrativos o judiciales.

9. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

Valoro solicitará la autorización previa, expresa e informada del titular cuando sea requerida.

La autorización podrá obtenerse mediante formularios físicos o digitales, casillas de aceptación en el sitio web o portal, contratos o documentos de vinculación, grabaciones de llamadas, mensajes electrónicos, mecanismos de autenticación o aceptación digital, o cualquier otro medio que permita conservar evidencia de la autorización.

El titular podrá revocar la autorización o solicitar la supresión de sus datos cuando sea procedente. La revocatoria no aplicará cuando exista una obligación legal, contractual o un deber de conservación que requiera mantener la información.

10. DERECHOS DE LOS TITULARES

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Ser informado sobre el uso realizado de sus datos.
- Presentar consultas, solicitudes, quejas o reclamos.
- Solicitar la corrección de información inexacta, incompleta o desactualizada.
- Solicitar la supresión de los datos cuando sea procedente.
- Revocar la autorización, cuando sea aplicable.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio cuando considere que se han vulnerado sus derechos.
- Acceder gratuitamente a sus datos personales en los términos establecidos por la ley.

11. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS

El titular podrá presentar consultas relacionadas con sus datos personales a través de los siguientes canales:

Correo electrónico: servicioalcliente@valoro.com.co

Teléfono: 333 602 5149

Canal de protección de datos: servicioalcliente@valoro.com.co

La solicitud deberá incluir, como mínimo:

Valoro responderá las consultas dentro de los plazos establecidos por la normativa aplicable.

- Nombre completo del titular.
- Tipo y número de documento.
- Datos de contacto.



- Descripción clara de la consulta.
- Documentos que permitan verificar la identidad o representación, cuando corresponda.

12. PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS

El titular podrá presentar un reclamo cuando considere que sus datos deben ser corregidos, actualizados, suprimidos o cuando advierta un posible incumplimiento de la normativa.

El reclamo deberá incluir:

Valoro dará trámite al reclamo conforme a los procedimientos y plazos establecidos en la legislación vigente.

- Identificación del titular.
- Descripción de los hechos.
- Solicitud concreta.
- Datos de contacto.
- Documentos de soporte, cuando sean necesarios.

13. DATOS SENSIBLES

El tratamiento de datos sensibles será excepcional y se realizará únicamente cuando el titular otorgue autorización explícita, el tratamiento sea necesario para proteger un interés vital, exista una obligación legal o se configure alguna de las excepciones previstas en la normativa.

El titular no estará obligado a suministrar datos sensibles, salvo cuando exista un deber legal o contractual aplicable.

14. DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Valoro evitará el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo cuando sea necesario, esté permitido por la ley y se garantice la protección de sus derechos fundamentales.

Cuando corresponda, se solicitará la autorización del representante legal y se aplicarán medidas reforzadas de protección.

15. TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA DE DATOS

Valoro podrá transmitir o transferir datos personales a terceros cuando sea necesario para cumplir las finalidades informadas, ejecutar servicios, atender obligaciones legales o desarrollar actividades relacionadas con su operación.

Los terceros podrán incluir:

Cuando corresponda, Valoro establecerá obligaciones de confidencialidad, seguridad y tratamiento adecuado de la información.

- Entidades financieras.
- Entidades emisoras o administradoras de productos.
- Aseguradoras y proveedores de asistencias.
- Proveedores tecnológicos.
- Operadores de comunicaciones.
- Proveedores de servicio al cliente y cobranza.
- Aliados comerciales y estratégicos.
- Autoridades competentes.

16. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Valoro implementará medidas administrativas, técnicas, tecnológicas y humanas razonables para proteger los datos personales frente a acceso no autorizado, pérdida, alteración, uso indebido, divulgación no autorizada, destrucción, fraude, consulta o circulación no autorizada.

No obstante, ningún sistema tecnológico garantiza seguridad absoluta. En caso de identificar un incidente que pueda afectar la información personal, Valoro adoptará las medidas de respuesta y gestión correspondientes.

17. CONFIDENCIALIDAD

Los colaboradores, proveedores, contratistas y terceros que tengan acceso a información personal deberán mantener la confidencialidad y utilizar los datos únicamente para las finalidades autorizadas.

La obligación de confidencialidad se mantendrá incluso después de finalizar la relación laboral, contractual o comercial.

18. VIGENCIA Y CONSERVACIÓN DE LOS DATOS

Los datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades para las cuales fueron recolectados y para atender obligaciones legales, contractuales, contables, tributarias, administrativas o judiciales.

Una vez cumplidas las finalidades y vencidos los términos de conservación aplicables, los datos podrán ser eliminados, anonimizados o archivados de manera segura.

19. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA

Valoro podrá actualizar o modificar esta Política cuando se presenten cambios normativos, se modifiquen los procesos internos, se incorporen nuevos productos, servicios o canales, se actualicen las finalidades del tratamiento o sea necesario fortalecer las medidas de protección.

Las modificaciones serán publicadas en la página web de Valoro y entrarán en vigencia conforme a la fecha indicada en la versión actualizada.

20. VIGENCIA

La presente Política entra en vigencia el 14 de agosto de 2026 y permanecerá vigente mientras Valoro realice el tratamiento de datos personales o conserve información conforme a las obligaciones legales y contractuales



aplicables.

21. CONTACTO

Para ejercer sus derechos, realizar consultas o presentar reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales, el titular podrá comunicarse a través de:

Correo electrónico: servicioalcliente@valoro.com.co

Teléfono: 333 6028085

Correo de protección de datos: servicioalcliente@valoro.com.co

Página web: www.valoro.com.co

