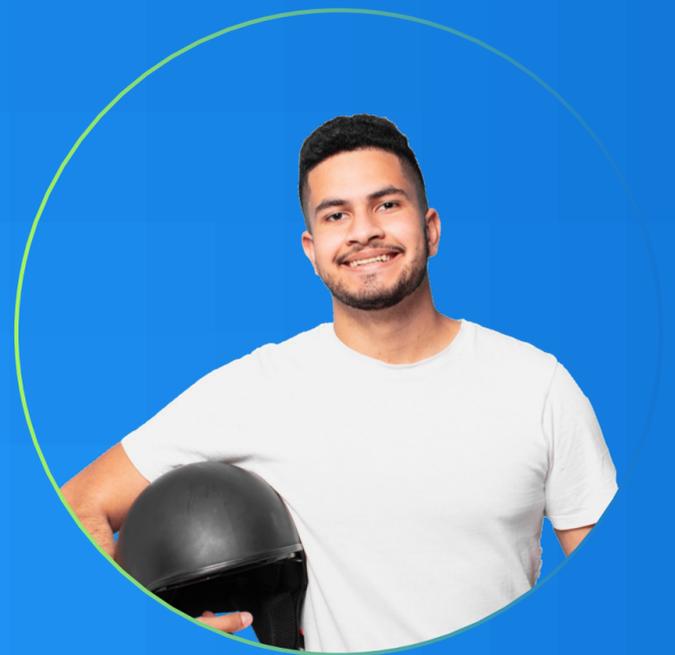




# Políticas de Protección de datos

# Nuestra misión

Mejorar la calidad de vida de la población Salvadoreña no bancarizada a través de un crédito para motocicletas que les permite emprender y tener transporte propio



# Nuestra visión

Expandir nuestro modelo de negocio a otras regiones, creando nuevas alianzas y mejores productos crediticios para atender nuevos segmentos de clientes



# Nuestros valores

## **Servicio al cliente**

La atención al cliente es clave para poder crecer y son las acciones que implementamos en el proceso de antes, durante y después de la compra.

## **Trabajo en equipo**

Buscamos crear un proceso de trabajo unificado para lograr los objetivos de la empresa juntos, esto uniendo cada una de nuestras habilidades.

## **Pasión por el trabajo**

Es el impulso por realizar tus tareas de la mejor manera, aprendiendo, creciendo y aportando cada vez más.

## **Respeto**

Es la consideración y valor hacia la integridad física y moral de otras personas.

## **Responsabilidad**

Es el dar cumplimiento a nuestras obligaciones de manera oportuna y eficiente.

## **Inclusión**

Debemos integrar a todas las personas con diferentes raíces y características (físicas, culturales, económicas, sociales y religiosas, étnicas, entre otras) en la institución para formar un ambiente seguro de trabajo.

# Contenido

	Pág.
Política de protección de datos	4
CLÁUSULA PRIMERA: DEFINICIONES	5
CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO	6
TITULO I: DATOS DE CLIENTES	6
TITULO II: DATOS DE USUARIOS	9
TITULO III: DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES	10
TITULO IV: DISPOSICIONES GENERALES	12

## POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

La Sociedad FLEXIPLAN, S.A. de C.V., reconoce la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de la información personal que los clientes, usuarios y empleados suministran a través de los diversos canales habilitados, por lo que es una empresa comprometida con su protección, por ello, cuenta con una Política de Privacidad y Protección de Datos Personales por medio de la cual se establecen los mecanismos de recolección, procesamiento, almacenamiento y transferencia seguros y confidenciales.

Para los efectos de esta política, la sociedad FLEXIPLAN, S.A. de C.V., de nacionalidad salvadoreña, del domicilio de San Salvador, con número de identificación tributaria 0614-090616-112-3, con dirección de casa matriz en Colonia y Calle La Mascota, número 470, municipio y departamento de San Salvador, y correo electrónico habilitado

**departamentolegal1@flexiplanregional.com**

es la responsable de la recolección y tratamientos de los datos personales de los clientes, usuarios y empleados por medio de los canales habilitados, por lo tanto, será la responsable de recopilar, tratar y transferir la información previamente definida en este instrumento.

## CLÁUSULA PRIMERA: DEFINICIONES

- i) **BASE DE DATOS:** Conjunto organizado de datos personales que son objeto de tratamiento.
- ii) **MEDIDAS DE SEGURIDAD:** Son aquellas medidas de índole técnica y organizativas mínimas necesarias que garantizan la seguridad de los datos personales.
- iii) **RESPONSABLE DE LA BASE DE DATOS O DEL TRATAMIENTO:** Persona jurídica titular de la base de datos, que decide sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento, en la presente política será FLEXIPLAN S.A. DE C.V.,
- iv) **TRATAMIENTO DE DATOS:** Cualquier operación efectuada mediante procedimientos automatizados o manuales, que permita la recolección, grabación, conservación, elaboración, modificación, consulta, utilización, cancelación, bloqueo o supresión, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y/o transferencias (fuente: Reglamento de Protección de Datos de la Unión Europea)
- v) **ENCARGADO DE TRATAMIENTO DE DATOS:** Persona responsable del tratamiento de datos a solicitud del Responsable del Tratamiento de Datos.
- vi) **DATO PERSONAL:** Todo dato vinculado a una persona natural identificada o identificable
- vii) **DATOS SENSIBLES:** Todo dato personal que este asociado a la esfera íntima de la persona o que la utilización indebida pueda ocasionar perjuicios e indiscriminación al titular del dato.

## **CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO**

La presente política tiene por objeto la protección integral de los datos personales que proporcionan los clientes, usuarios y empleados de FLEXIPLAN, S.A. de C.V., así mismo, garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos de carácter personal en las bases de datos que se crearán, así como, comunicar a los clientes, usuarios y empleados titulares de la información que se recolecta, el tipo de datos, las finalidades del tratamiento, los procedimientos y mecanismos para ejercitar sus derechos como titulares de la información recolectada.

Esta política y el actuar de todos los miembros de FLEXIPLAN se regirá por los siguientes principios de legalidad, integridad y confidencialidad.

### **TITULO I DATOS DE CLIENTES**

#### **CLÁUSULA TERCERA: DATOS RECOLECTADOS DE CLIENTES Y CODEUDORES.**

Para efecto de esta política serán considerados como clientes todas aquellas personas que soliciten el otorgamiento de financiamiento para la adquisición de motocicletas, con independencia de si el crédito es o no otorgado, en este caso, los datos que serán recolectados son:

- a) Datos de Identificación: Nombre y apellido, fecha de nacimiento -edad-, número de Documento Único de Identidad, fecha de vencimiento del Documento Único de Identidad, género, estado familiar, profesión u oficio, copia del Documento Único de Identidad.
- b) Datos de Ubicación: dirección de correo electrónico (personales y/o laborales), nacionalidad y lugar de residencia, incluyendo municipio y departamento, número de teléfonos fijos y celulares de contacto (personales y/o laborales), datos de perfiles en redes sociales.
- c) Datos de contenido socioeconómico: Lugar de trabajo, datos de salario, jefe inmediato, referencias, detalle de gastos e ingresos personales mensuales, datos generales de su conviviente o esposa, comprobante de ingresos o constancia salarial, comprobante o estado de cuenta de cotizaciones de AFP, estado de cuenta de cuentas bancarios, historial crediticio, información fiscal, datos de tarjetas de crédito (en caso de pago automático de crédito-, datos sobre bienes muebles e inmuebles que posea, datos de negocio, y cualquier otro tipo de información que sea necesaria para evaluar el otorgamiento de un financiamiento.
- d) Datos sensibles: Datos biométricos, incluyendo imágenes/fotografías que identifiquen o hagan identificables a los clientes, sus negocios y/o trabajos, y, registro de firma.

## **CLÁUSULA CUARTA: FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES.**

FLEXIPLAN, S.A. DE C.V. realizará el Tratamiento de los datos proporcionados por los clientes, de forma parcial o total, incluyendo, pero no limitándose a la recolección, almacenamiento, uso, cotejo, procesamiento, desasociar, interconectar, confrontar y transferencia de los mismos, especialmente para las finalidades que se describen a continuación:

- a) Utilizar la información recibida para fines de mercadeo de productos y servicios propios y/o de terceros con los que FLEXIPLAN, S.A. DE C.V. mantengan una alianza comercial, responder preguntas o brindar asesoría y seguimiento para la obtención de financiamiento;
- b) Para los efectos de los servicios de financiamiento, la sociedad FLEXIPLAN, S.A. DE C.V. puede realizar las investigaciones que sean necesarias para confirmar que la información recolectada es cierta y completa, incluyendo verificar la identidad del cliente, así como la veracidad, vigencia, suficiencia y autenticidad de los datos personales o socioeconómicos que proporcione;
- c) Realizar gestiones de cobro y recuperación de crédito en el marco de lo regulado por la Ley de Protección al Consumidor, por sí mismo, o por terceros;
- d) Identificar, recolectar y asociar los datos e información sobre preferencias para el perfilamiento sobre sus hábitos de compra;
- e) Permitir el acceso a la información y datos personales a los auditores o terceros contratados por la sociedad FLEXIPLAN, S.A. DE C.V. para llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa propios de la actividad comercial que se desarrolla por la Organización;
- f) Contratar con terceros el almacenamiento y/o procesamiento de la información y datos personales bajo los estándares de seguridad y confidencialidad internos y legales;
- g) Evaluar la calidad de los servicios que brinda FLEXIPLAN, S.A. DE C.V. en cualquier canal de atención;
- h) Ser incluidos en una o más bases de datos los cuales podrán ser transmitidos y/o transferidos para que directamente o a través de terceros, se traten los Datos Personales de acuerdo con los fines establecidos en la presente política, así mismo, para que la sociedad FLEXIPLAN S.A. DE C.V. pueda incluir e integrar datos transmitidos y/o transferidos a ésta por terceros.
- i) Recolección y entrega de información ante autoridades públicas o privadas, nacionales sobre sus actividades, productos y/o servicios, cuando se requiera para dar cumplimiento a deberes legales o reglamentarios, incluyendo dentro de éstos, aquellos referentes a la prevención de la evasión fiscal, lavado de activos y financiación del terrorismo u otros propósitos similares.

- j) Consulta y transferencia de información sobre el comportamiento crediticio del cliente a sociedades legalmente establecidas que prestan servicios de información sobre historial crediticio.
- k) Crear modelos de evaluación de riesgos, segmentación y perfilamiento de clientes.

## **CLÁUSULA QUINTA: BASE PARA EL TRATAMIENTO**

La aceptación de esta política por parte del cliente se otorgará:

- a. Cuando el cliente que proporciona los datos lo realice a través de “COTIZACIÓN EL LÍNEA”, ha leído y comprendido el contenido de esta política, por tanto, pulsa o da click en la función “HE LEIDO Y ENTENDIDO LA POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS” y a continuación la función "ACEPTO", ingresa sus datos personales de forma libre e informada y sigue navegando en nuestros sitios web <https://www.flexiplanregional.com/> o cuando hace uso de cualquiera de nuestras aplicaciones móviles y servicios electrónicos en cualquier versión.
- b. En el caso que no se haga uso de canal electrónico, para efecto de obtener el consentimiento de parte del cliente, será indispensable que firme la AUTORIZACIÓN respectiva conforme el ANEXO I.

## **TITULO II DATOS DE USUARIOS**

### **CLÁUSULA SEXTA: DATOS RECOLECTADOS DE USUARIOS**

Cuando un cliente de forma clara expresare que la motocicleta es para uso de un tercero familiar, cónyuge o conviviente, deberá quedar incorporado en el respectivo expediente de crédito los siguientes datos:

- a) Datos de Identificación: Nombre y apellido, fecha de nacimiento -edad-, número de Documento Único de Identidad, copia del Documento Único de Identidad.
- b) Datos de Ubicación: dirección de residencia y lugar de trabajo, incluyendo municipio y departamento, número de teléfonos fijos y celulares de contacto (personales y/o laborales).

### **CLÁUSULA SÉPTIMA: FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS**

FLEXIPLAN, S.A. DE C.V. realizará el Tratamiento de los datos proporcionados por los usuarios, de forma parcial o total, incluyendo, pero no limitándose a la recolección, almacenamiento, uso, cotejo, procesamiento, especialmente para las finalidades que se describen a continuación:

- a) Utilizar la información recibida para fines de mercadeo de productos y servicios propios y/o de terceros con los que FLEXIPLAN, S.A. DE C.V. mantengan una alianza comercial, responder preguntas o brindar asesoría y seguimiento para la obtención de financiamiento;
- l) Realizar gestiones de cobro, recuperación de crédito o del bien financiado, por sí mismo, o por terceros;
- b) Recolección y entrega de información ante autoridades públicas o privadas, nacionales sobre sus actividades, productos y/o servicios, cuando se requiera para dar cumplimiento a deberes legales o reglamentarios, incluyendo dentro de éstos, aquellos referentes a la prevención de la evasión fiscal, lavado de activos y financiación del terrorismo u otros propósitos similares.

### **CLÁUSULA OCTAVA: BASE PARA EL TRATAMIENTOS**

La aceptación de esta política por parte del USUARIO únicamente podrá ser otorgada por medio de consentimiento siendo indispensable que firme la AUTORIZACIÓN respectiva conforme el ANEXO II.

## **TITULO III**

### **DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES**

#### **CLAUSULA NOVENA: DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES**

Los clientes, usuarios y empleados, tendrán los siguientes derechos:

- a. Conocer y actualizar los datos personales recopilados
- b. Recibir información transparente respecto a los datos, tratamientos, finalidades, de forma clara y sencilla, previo a su recolección.
- c. Acceder a su información y datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. Para consultas cuya periodicidad sea menor a una por cada mes calendario, la Sociedad FLEXIPLAN, S.A. DE C.V. cobrará al titular que solicite dicha información, los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos.
- d. Solicitar la rectificación de sus datos
- e. Solicitar la supresión de la información y datos personales, revocar la autorización o limitar el tratamiento de sus datos, siempre que no esté vigente el crédito y no existan obligaciones legales pendiente de cumplir
- f. Derecho a realizar la “portabilidad de sus datos” en este caso se entregarán de forma estructurada por categorización de datos recolectados.
- g. Derecho a solicitar la anonimización de los datos

## **CLÁUSULA DÉCIMA : PROCEDIMIENTO PARA EJERCICIO DE DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS**

Los clientes, usuarios y empleados tienen la facultad de ejercer los derechos que les asisten como titulares de los datos personales, los cuales podrán ejercitarlos de conformidad al proceso definido en la presente política.

Se establece que el Departamento Legal de la sociedad FLEXIPLAN, S.A. de C.V. es la Responsable de promover y hacer cumplir la presente política de Protección de Datos Personales, por tanto, se ha habilitado el siguiente canal electrónico para conocer y responder los requerimientos de los clientes, usuarios y empleados: [departamentolegal1@flexiplanregional.com](mailto:departamentolegal1@flexiplanregional.com), para ello el titular deberá observar el siguiente procedimiento:

- a. El Titular de la información o su representante legal o apoderado, debe acreditar la titularidad con el fin de evitar el uso o acceso no autorizado o fraudulento, dicha acreditación deberá realizarlo adjuntando escaneo de documento único de identidad del titular, del representante o apoderado y del instrumento que legitima su actuación
- b. Carta física y/o digital, en este último caso podrá ser adjuntada y enviada al correo electrónico anteriormente designado, por medio de la cual deberá indicar la siguiente información: Nombre del Interesado, de su representante, petición concreta, precisa y justificada del derecho invocado, dirección física y/o electrónica para notificaciones, documentos que soportan la solicitud, firma del peticionario.
- c. La petición se gestionará por el departamento legal siempre que se haya acreditado la titularidad de los datos y se cumpla con los requisitos descritos. Al recibir la carta, la misma será evaluada por el departamento legal en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción.
- d. Si la solicitud está incompleta, se indicará al requirente dentro de los diez días calendarios siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos treinta días continuos desde la fecha del requerimiento, sin que se presente la información requerida por el interesado, se entenderá que se ha desistido del reclamo.
- e. Si la solicitud está completa, el reclamo será procesado y resuelto en un período no mayor a diez días calendarios contados desde el día siguiente en que se recibió el requerimiento.

## **TITULO IV**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

Las disposiciones contenidas en este apartado serán aplicables al tratamiento de datos de los clientes, usuarios y empleados, con las matizaciones contenidas en cada una de ellas.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: DISPOSICIONES GENERALES**

Las disposiciones contenidas en este apartado serán aplicables al tratamiento de datos de los clientes, usuarios y empleados, con las matizaciones contenidas en cada una de ellas.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DEBERES DE LOS COLOBARADORES DE FLEXIPLAN**

Todo colaborador o persona que tenga acceso a los datos recolectados por FLEXIPLAN, S.A. DE C.V. deberá:

- a. Los datos podrán ser utilizada para los fines y propósitos relacionados con la presente política, además, ser acorde a las funciones y labores del colaborador, y se podrá tener acceso únicamente durante el período que fuera necesario para desplegar las labores encomendadas.
- b. A no revelar, vender, transferir, publicar, divulgar exhibir o de otra forma poner a disposición de ningún tercero los datos de los clientes, usuarios, empleados a los que haya tenido acceso, salvo requerimiento por autoridad competente
- c. A guardar secreto respecto la Información Confidencial y datos sensibles de los clientes, obtenida, revelada o puesta a disposición por cada una para los fines establecidos en la presente política
- d. A actuar diligentemente en cuanto al tratamiento, conservación, utilización, almacenamiento y administración de los datos debiendo adoptar todos los medios necesarios que aseguren y garanticen el deber de confidencialidad para que se evite la pérdida, acceso a terceros no autorizados, personal no autorizado o cualquier otra forma de divulgación de la Información.
- e. Respetar la confidencialidad de la información, y garantizar que su revelación se efectuará únicamente a las personas que indispensablemente deban conocerla en ocasión de una labor o servicio específico.
- f. Se obligan a no reproducir la Información Confidencial o datos de ninguna forma, incluyendo, pero sin ser limitativo, mediante fotografías, fotocopias, facsímil, o cualquier otro tipo de reproducción, sin la previa autorización.
- g. Adoptar todas las medidas necesarias para evitar una divulgación de información sensible o no, ya sea por pérdida, violación de códigos, robo, acceso no autorizado, hurto de información, o cualquier otro hecho.

- e. Respetar la confidencialidad de la información, y garantizar que su revelación se efectuará únicamente a las personas que indispensablemente deban conocerla en ocasión de una labor o servicio específico.
- f. Se obligan a no reproducir la Información Confidencial o datos de ninguna forma, incluyendo, pero sin ser limitativo, mediante fotografías, fotocopias, facsímil, o cualquier otro tipo de reproducción, sin la previa autorización.
- g. Adoptar todas las medidas necesarias para evitar una divulgación de información sensible o no, ya sea por pérdida, violación de códigos, robo, acceso no autorizado, hurto de información, o cualquier otro hecho.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: DATOS RECOLECTADOS POR UN TERCERO.**

Si los datos de los clientes, usuarios o empleados son recolectados por un tercero, FLEXIPLAN, S.A. DE C.V. verificará que se realice de forma lícita, transparente y con los fines previstos en la relación con el tercero, además, instará a su contraparte a adoptar medidas de seguridad para el resguardo y custodia de los datos recolectados.

### **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: PLAZOS DE CONSERVACIÓN.**

FLEXIPLAN, S.A. DE C.V. conservará la información recolectada por los plazos siguientes:

- a. La información suministrada por los Clientes y Usuarios podrá permanecer almacenada hasta por el término de quince años contados a partir de la fecha del último tratamiento, con el objeto de atender las obligaciones aplicables en aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos, o en todo evento previsto en la ley.
- b. Los datos de los trabajadores podrán conservarse por un plazo máximo de cinco años posteriores a la finalización de la relación laboral salvo cuando un trabajador desee figurar en la lista de candidatos potenciales y brinde autorización expresa para su conservación por un plazo superior.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: ENCARGADO DE TRATAMIENTO DE DATOS.**

FLEXIPLAN, S.A. DE C.V. designa como encargado de tratamiento de datos al jefe de riesgos, quien deberá observar estricta confidencialidad en el ejercicio de esta función y diseñar un ANEXO a esta política a efecto de delimitar datos que serán conocidos por cada área operativa -para evitar acceso no autorizado- y medidas de seguridad a adoptarse acorde a los riesgos en la recolección y tratamiento de los datos personales, las que deberán ser oportunas y eficaces para garantizar la

protección, integridad -evitando alteración pérdida o transferencia no autorizada -, y, confidencialidad de los datos, teniendo en cuenta la naturaleza, el contexto, fines de tratamiento y riesgos detectados.

En caso de requerir acompañamiento en la toma de decisiones deberá solicitar autorización previa y por escrito de FLEXIPLAN, S.A. DE C.V. en su calidad de responsable del tratamiento de datos.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: MODIFICACIÓN DE POLÍTICA**

La sociedad FLEXIPLAN, S.A. DE C.V. se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones a esta Política, para la atención de novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de sus servicios o productos.

ANEXO I: AUTORIZACIÓN PARA TRATAR DATOS PERSONALES Y BURO DE CLIENTES

ANEXO II: AUTORIZACIÓN PARA TRATAR DATOS PERSONALES DE USUARIOS



Revisado por:  
Fabiola Alonso/Jefe departamento jurídico  
Aprobado por:  
Tito Gutiérrez Ávila/Gerente General