

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES MYPOCKET FINTECH S.A.S

1. Introducción

MYPOCKET FINTECH S.A.S. identificada con **NIT 902.099.591-9**, en adelante “**MyPocket**”, reconoce la importancia de la privacidad y la protección de los datos personales de sus usuarios, clientes, solicitantes de crédito, potenciales clientes, proveedores, aliados, colaboradores y demás titulares con quienes se relaciona.

Esta Política establece los lineamientos para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, actualización y supresión de datos personales tratados en desarrollo de las actividades de MyPocket, incluida la oferta, evaluación, originación, administración y cobranza de productos de crédito de bajo monto, así como la operación de sus canales digitales.

El tratamiento se realizará conforme a la **Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012**, sus normas reglamentarias y las disposiciones aplicables sobre información financiera, crediticia, comercial y de servicios, incluida la **Ley 1266 de 2008** y sus modificaciones.

2. Identificación del responsable

Razón social: MYPOCKET FINTECH S.A.S.

NIT: 902.099.591-9

Nombre comercial: MyPocket

Sitio web: <https://mypocket.com.co>

Domicilio y dirección para notificaciones: Calle 67 # 8 – 12 Oficina 202

Correo electrónico para consultas y reclamos de protección de datos:
info@mypocket.com.co

3. Marco normativo

La Política se interpreta y aplica de acuerdo con las normas colombianas vigentes que resulten pertinentes, entre ellas:

- Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, relativo a la intimidad y al derecho al hábeas data.
- Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, en especial el Decreto 1074 de 2015, en lo relacionado con el régimen general de protección de datos personales.
- Ley 1266 de 2008 y sus modificaciones, incluida la Ley 2157 de 2021, cuando el tratamiento corresponda a información financiera, crediticia, comercial o de servicios.
- Las instrucciones, circulares y demás disposiciones que expidan las autoridades competentes, en especial la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Cuando una actividad esté sometida a un régimen especial, se aplicarán las disposiciones específicas que correspondan, sin perjuicio de los derechos reconocidos a los titulares.

4. Alcance

Esta Política aplica a los datos personales que MyPocket trate directamente o por medio de encargados, en cualquier formato o soporte, físico o digital, y a través de su sitio web, aplicación móvil, formularios, canales de atención, herramientas tecnológicas, comunicaciones y demás medios habilitados.

Comprende, entre otros, el tratamiento relacionado con la vinculación de usuarios, solicitudes y evaluación de crédito, gestión contractual, desembolsos, pagos, servicio al cliente, prevención del fraude, seguridad, cobranza, cumplimiento de obligaciones legales y actividades comerciales autorizadas.

5. Definiciones

Autorización: consentimiento previo, expreso e informado del titular para realizar el tratamiento, cuando sea exigible.

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

Dato sensible: aquel que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, según la ley. Incluye los datos biométricos.

Dato biométrico: dato personal obtenido a partir de un tratamiento técnico específico relativo a características físicas, fisiológicas o conductuales de una persona que permitan o confirmen su identificación única, como ciertos datos derivados del rostro.

Encargado: persona natural o jurídica que trata datos personales por cuenta del Responsable.

Responsable: persona que decide sobre la base de datos y/o los fines y medios del tratamiento.

Titular: persona natural a quien corresponden los datos personales.

Tratamiento: cualquier operación sobre datos personales, como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Transmisión: comunicación de datos personales a un encargado, dentro o fuera del país, para que los trate por cuenta del Responsable.

Transferencia: envío de datos personales a otro responsable del tratamiento, ubicado dentro o fuera del país.

6. Principios del tratamiento

MyPocket observará los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad, confidencialidad, necesidad y proporcionalidad. En consecuencia, los datos se tratarán para fines legítimos informados al titular, en la medida necesaria y con controles acordes con su naturaleza.

7. Categorías de datos que pueden tratarse

Dependiendo del producto, trámite, relación y autorizaciones otorgadas, MyPocket podrá tratar las siguientes categorías:

- Identificación y contacto: nombres, apellidos, tipo y número de documento, fecha de nacimiento, correo electrónico, teléfono, dirección y datos de contacto.
- Datos de perfil y actividad: información suministrada en formularios, ocupación, actividad económica, condición laboral, información sobre ingresos, egresos y capacidad de pago.
- Información financiera y crediticia: obligaciones, comportamiento de pago, historial crediticio, endeudamiento, referencias y datos obtenidos de fuentes legalmente habilitadas, cuando exista autorización o habilitación legal.
- Información de la solicitud y del crédito: monto solicitado, condiciones, estado de evaluación, aceptación contractual, desembolso, pagos, saldos, mora y gestión de la obligación.
- Datos técnicos y de uso: dirección IP, identificadores del dispositivo, sistema operativo, registros de acceso, eventos de la aplicación, cookies y datos de navegación, conforme a la configuración y avisos aplicables.
- Datos de comunicaciones y atención: solicitudes, quejas, reclamos, conversaciones, grabaciones o registros de interacción, cuando se informe y exista fundamento legal.
- Datos de verificación y prevención del fraude: resultados de validaciones de identidad, consistencia de información, señales de riesgo y alertas de seguridad, limitados a lo necesario.
- Datos biométricos y evidencias de verificación: imágenes o capturas del rostro, video o secuencias obtenidas durante la prueba de vida, datos derivados del reconocimiento facial, resultado de coincidencia o validación, imágenes del documento de identidad y resultados técnicos que genere el proceso, según las funcionalidades efectivamente utilizadas.

MyPocket no solicitará datos sensibles salvo que sean estrictamente necesarios y exista una base legal y autorización válida cuando corresponda. Si se llegaran a tratar datos sensibles, se informará al titular su carácter facultativo y la finalidad específica.

8. Finalidades del tratamiento

Los datos personales podrán ser tratados para las siguientes finalidades, según la relación del titular con MyPocket y las autorizaciones o bases legales aplicables:

- Crear, registrar, autenticar y administrar cuentas de usuario.
- Recibir, estudiar, validar y gestionar solicitudes de crédito, evaluar capacidad de pago y determinar condiciones del producto.
- Verificar identidad, prevenir suplantación, fraude, lavado de activos u otras conductas ilícitas, en los casos y con el alcance legalmente aplicables.
- Consultar, reportar, actualizar y rectificar información financiera, crediticia, comercial o de servicios ante operadores o fuentes de información, cuando se cumplan los requisitos legales y se haya obtenido la autorización correspondiente.
- Formalizar, ejecutar, administrar, modificar, renovar o terminar relaciones contractuales y obligaciones.
- Realizar desembolsos, procesar pagos, conciliaciones, recaudos, devoluciones y actividades contables.

- Gestionar cobro preventivo, administrativo o jurídico de obligaciones, directamente o mediante terceros autorizados, respetando las normas aplicables y los canales permitidos.
- Atender consultas, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y requerimientos de autoridades.
- Enviar comunicaciones operativas relacionadas con solicitudes, contratos, seguridad, pagos, vencimientos, cambios de condiciones o funcionamiento del servicio.
- Mejorar la experiencia, funcionalidad, seguridad y desempeño de los canales digitales, elaborar estadísticas y realizar análisis internos, preferiblemente con información agregada o anonimizada cuando sea viable.
- Cumplir obligaciones legales, regulatorias, contables, tributarias, contractuales y requerimientos de autoridades competentes.
- Enviar información comercial, promocional o de nuevos productos, únicamente cuando exista autorización o habilitación legal aplicable. El titular podrá solicitar en cualquier momento dejar de recibir comunicaciones comerciales.

Las finalidades específicas serán informadas al titular en los formularios, avisos de privacidad, autorizaciones o documentos contractuales correspondientes. La información no se utilizará para finalidades incompatibles con las informadas, salvo que exista una habilitación legal.

9. Tratamiento de información financiera y crediticia

Cuando MyPocket trate información financiera, crediticia, comercial o de servicios, observará el régimen especial de hábeas data aplicable, incluida la Ley 1266 de 2008 y sus modificaciones. Las consultas, reportes y actualizaciones ante operadores de información se realizarán únicamente cuando exista autorización válida o una habilitación legal y se cumplan los deberes de información, calidad, actualización, circulación restringida y atención de reclamos.

La autorización para consultar información y, cuando corresponda, reportarla, será presentada de forma clara y separada o identificable dentro del proceso de solicitud o vinculación. La existencia de una solicitud de crédito no implica por sí sola autorización para finalidades distintas.

MyPocket procurará que la información reportada sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable. Los titulares podrán ejercer los derechos previstos en el régimen aplicable ante MyPocket y, cuando corresponda, ante el operador de información.

10. Decisiones automatizadas y herramientas de análisis

Para apoyar la evaluación de solicitudes, la prevención del fraude, la administración del riesgo y la operación del servicio, MyPocket podrá utilizar reglas, modelos estadísticos, herramientas automatizadas o tecnologías de análisis, cuando resulte pertinente y legalmente permitido.

La utilización de estas herramientas no elimina los derechos del titular ni sustituye los deberes de transparencia y seguridad. MyPocket informará los aspectos relevantes del tratamiento cuando así lo exija la ley y dispondrá de canales para recibir solicitudes relacionadas con los datos utilizados.

La información se utilizará de manera proporcional a la finalidad. No se adoptarán decisiones basadas en datos sensibles salvo que exista una base legal suficiente y se cumplan las garantías correspondientes.

11. Aplicación, sitio web y tecnologías similares

El sitio web y la aplicación podrán utilizar cookies, SDK, registros técnicos u otras tecnologías necesarias para permitir el funcionamiento, mantener sesiones, proteger las cuentas, medir el desempeño y mejorar la experiencia. Cuando se utilicen tecnologías no esenciales que requieran consentimiento, este se solicitará mediante los mecanismos correspondientes.

El titular podrá administrar las cookies desde la configuración de su navegador o dispositivo. La desactivación de determinadas tecnologías puede afectar el funcionamiento de algunas funcionalidades.

12. Autorización y obtención de los datos

MyPocket obtendrá la autorización del titular cuando sea legalmente exigible, mediante mecanismos que permitan su consulta posterior y que informen de manera clara las finalidades del tratamiento. La autorización podrá recaudarse por medios físicos, electrónicos, digitales o cualquier otro mecanismo que permita demostrar su otorgamiento.

Cuando se solicite autorización para tratar datos sensibles, MyPocket informará de manera explícita y previa cuáles datos tienen tal carácter, las finalidades del tratamiento y el carácter facultativo de su autorización. La autorización deberá ser expresa y verificable, y se conservará evidencia de su otorgamiento.

MyPocket podrá recibir información de terceros, aliados, proveedores, fuentes públicas u operadores de información, siempre que exista una base legal para ello y se respeten los principios y derechos aplicables. Cuando el titular suministre datos de terceros, deberá contar con facultades o autorizaciones necesarias para hacerlo.

13. Tratamiento de datos biométricos y verificación de identidad

En los procesos de vinculación, solicitud y formalización de créditos, MyPocket podrá habilitar mecanismos de verificación de identidad digital que incluyan validación documental, reconocimiento facial y prueba de vida. Para la prestación de estas funcionalidades podrá utilizar plataformas, de acuerdo con la configuración del servicio y el contrato vigente con el proveedor.

13.1. Datos que pueden tratarse

Según el flujo efectivamente implementado, podrán tratarse imágenes del documento de identidad, fotografías o capturas del rostro, videos o secuencias de prueba de vida, datos biométricos derivados del análisis facial, resultados de comparación o validación, indicadores de autenticidad documental y registros técnicos del proceso. No todos estos datos necesariamente se generan o conservan en cada verificación.

13.2. Finalidades específicas

- Confirmar que la persona que realiza el proceso corresponde a la identidad declarada.
- Verificar la autenticidad y consistencia de la documentación presentada.
- Realizar pruebas de vida y reducir el riesgo de suplantación, fraude o uso no autorizado de cuentas.

- Apoyar la seguridad de la vinculación y la gestión de la solicitud de crédito.
- Conservar evidencia o resultados cuando sea necesario para atender obligaciones legales, contractuales, reclamaciones o la defensa de derechos.

13.3. Almacenamiento, conservación y eliminación de datos mediante proveedores de verificación de identidad

Para los procesos de verificación de identidad, MYPOCKET FINTECH S.A.S. podrá utilizar la plataforma Didit como proveedor tecnológico encargado de realizar las validaciones de identidad, reconocimiento facial y prueba de vida que se encuentren habilitadas.

Los datos de producción se procesan y almacenan, por defecto, en la Unión Europea, utilizando infraestructura de Amazon Web Services (AWS). El período de conservación de los datos de verificación dependerá de MyPocket según las finalidades autorizadas y de las obligaciones legales aplicables.

MyPocket gestionará las solicitudes de supresión de los titulares conforme a la legislación vigente y verificará la procedencia de la eliminación, teniendo en cuenta las obligaciones legales o contractuales de conservación. Cuando corresponda, impartirá las instrucciones necesarias al proveedor para eliminar los datos objeto de la solicitud.

En caso de que el tratamiento implique transmisión internacional de datos personales, MyPocket adoptará las medidas contractuales y legales que correspondan, de conformidad con la normativa colombiana aplicable.

Didit podrá intervenir como proveedor tecnológico y, según el modelo contractual y las actividades efectivamente realizadas, como encargado del tratamiento o bajo otra calidad jurídica que corresponda. MyPocket limitará el acceso y la comunicación de datos a lo necesario para prestar el servicio y establecerá las obligaciones de protección, confidencialidad, seguridad, uso limitado y devolución o supresión que correspondan.

La ubicación de los sistemas, subencargados, países desde los cuales se accede a los datos y condiciones de conservación deberán corresponder a la información y documentación vigente del proveedor. Cuando exista transmisión internacional, MyPocket adoptará las medidas contractuales exigibles; cuando se trate de una transferencia internacional a otro responsable, verificará el cumplimiento de las reglas legales aplicables.

13.4. Datos sensibles y autorización

Los datos biométricos son sensibles. Antes de iniciar el proceso, MyPocket informará al titular qué datos sensibles podrían tratarse, las finalidades, sus derechos y el carácter facultativo de la autorización. Cuando sea legalmente exigible, solicitará autorización explícita, previa e informada y conservará evidencia de ella.

La negativa a autorizar el tratamiento de datos sensibles no se interpretará como una autorización tácita. MyPocket evaluará y comunicará, cuando sea viable, un mecanismo alternativo de verificación que no implique el tratamiento de dichos datos. La disponibilidad de una alternativa deberá ser consistente con la operación del producto y la normativa aplicable.

13.5. Seguridad, acceso y conservación

MyPocket aplicará medidas técnicas, humanas y administrativas razonables y proporcionales para proteger los datos de verificación, incluyendo controles de acceso por necesidad funcional, deberes de confidencialidad, gestión de incidentes y evaluación de los proveedores. La información se conservará únicamente durante el tiempo necesario para las finalidades informadas y las obligaciones legales o contractuales aplicables.

13.6. Derechos del titular

El titular podrá ejercer los derechos previstos en esta Política y en la legislación aplicable, incluidos conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus datos o la revocatoria de la autorización cuando proceda. Estas solicitudes se atenderán teniendo en cuenta los deberes legales de conservación, la existencia de obligaciones contractuales y los derechos de terceros.

14. Transmisión y transferencia de datos

MyPocket podrá compartir o transmitir datos personales a proveedores tecnológicos, servicios de alojamiento, plataformas de autenticación, pasarelas de pago, proveedores de comunicaciones, aliados operativos, asesores profesionales, gestores de cobranza y otros encargados que requieran la información para prestar servicios a MyPocket.

El acceso de estos terceros estará limitado a las finalidades autorizadas y se sujetará a obligaciones contractuales de confidencialidad, seguridad y tratamiento conforme a las instrucciones de MyPocket. Cuando se realicen transferencias nacionales o internacionales, se cumplirán los requisitos legales aplicables, incluidas las reglas sobre transmisión o transferencia internacional, según corresponda.

MyPocket también podrá suministrar datos a autoridades administrativas o judiciales cuando exista un deber legal, una orden válida o una facultad legítima para requerirlos.

15. Seguridad y confidencialidad

MyPocket implementará medidas técnicas, humanas, administrativas y organizacionales razonables y proporcionales para proteger los datos personales contra pérdida, adulteración, acceso, uso o divulgación no autorizados. Estas medidas podrán incluir controles de acceso, gestión de credenciales, respaldos, monitoreo, acuerdos de confidencialidad, capacitación y procedimientos de atención de incidentes.

Para la información de verificación de identidad y datos biométricos, los controles se aplicarán de acuerdo con su naturaleza sensible y el riesgo asociado. El acceso se limitará al personal y proveedores que lo requieran para cumplir funciones autorizadas.

Ninguna medida de seguridad puede garantizar un riesgo cero; sin embargo, MyPocket adoptará acciones razonables para prevenir incidentes y gestionar los que lleguen a presentarse.

16. Conservación y supresión

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades informadas, mantener la relación contractual, atender obligaciones legales y contables, resolver controversias y ejercer o defender derechos. Una vez cumplidos esos propósitos, los datos serán suprimidos, anonimizados o archivados de forma segura, según corresponda y salvo que exista un deber legal o contractual de conservación.

Los plazos concretos podrán depender del tipo de información, del producto y de las obligaciones aplicables. La solicitud de supresión no procederá cuando exista un deber legal o contractual que exija conservar la información.

17. Derechos de los titulares

De acuerdo con la normativa aplicable, los titulares podrán:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada, cuando sea exigible.
- Ser informados, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a sus datos.
- Presentar consultas y reclamos para conocer, corregir, actualizar o suprimir información, o revocar la autorización cuando sea procedente.
- Solicitar la supresión de sus datos cuando no exista un deber legal o contractual que impida hacerlo.
- Acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable, cuando así lo exija la ley.
- Abstenerse de responder preguntas sobre datos sensibles o sobre datos de niños, niñas y adolescentes, cuando la ley reconozca ese carácter facultativo.

Estos derechos podrán ejercerse por el titular, sus causahabientes, representante o apoderado debidamente acreditado, y por las demás personas legitimadas conforme a la ley.

18. Procedimiento para consultas y reclamos

Las consultas y reclamos relacionados con datos personales deberán presentarse a través del correo o canal de atención indicado en la sección 2 de esta Política: info@mypocket.com.co. La solicitud deberá permitir identificar al titular, describir los hechos o datos objeto de consulta o reclamo, indicar un medio para recibir respuesta y aportar los documentos que se consideren pertinentes.

Consultas. MyPocket atenderá las consultas dentro de los términos previstos en la normativa vigente. Si no fuere posible responder dentro del término legal, informará al interesado los motivos de la demora y la fecha estimada de respuesta, dentro de los límites legales.

Reclamos. Cuando el reclamo esté incompleto, MyPocket podrá requerir al interesado para que subsane la información faltante dentro del término legal. Si el reclamo está completo, se tramitará conforme a los términos y etapas establecidos en la normativa aplicable.

Cuando un reclamo se refiera a información financiera, crediticia, comercial o de servicios, se aplicarán además los procedimientos y términos especiales previstos en el régimen de hábeas data financiero.

Para el cómputo de términos, la fecha de recepción y los días hábiles se determinarán conforme a la ley aplicable. MyPocket conservará evidencia de la recepción y gestión de las solicitudes.

19. Datos de niños, niñas y adolescentes

MyPocket no dirige sus productos de crédito a menores de edad ni busca recolectar deliberadamente sus datos personales. Si excepcionalmente llegara a tratar información de niños, niñas o adolescentes, lo hará únicamente en los casos permitidos por la ley, respetando su interés superior y sus derechos fundamentales, y con las autorizaciones y garantías que correspondan.

20. Deberes de MyPocket

Como Responsable, MyPocket se compromete a cumplir los deberes legales aplicables, entre ellos: garantizar el ejercicio del hábeas data; solicitar y conservar las autorizaciones cuando sean necesarias; informar las finalidades; proteger la información; asegurar que los datos sean veraces y actualizados; tramitar consultas y reclamos; comunicar instrucciones a los encargados; y reportar o atender incidentes y requerimientos de las autoridades conforme a la ley.

21. Modificaciones y vigencia

MyPocket podrá modificar esta Política para reflejar cambios normativos, operativos, tecnológicos o en sus prácticas de tratamiento. La versión vigente estará disponible en <https://mypocket.com.co> o en los canales que MyPocket habilite. Cuando los cambios impliquen variaciones sustanciales en las finalidades del tratamiento, se informarán a los titulares y se obtendrá una nueva autorización cuando legalmente sea necesario.

La presente Política rige a partir del **27 de septiembre de 2026** y permanecerá vigente mientras MyPocket realice tratamiento de datos personales, sin perjuicio de las actualizaciones que se publiquen.