

# Política de Protección de Datos

## Faro Soluciones S.A.S.

En **FARO SOLUCIONES S.A.S.**, identificada con NIT 901.885.103-6, con domicilio en Barranquilla, Atlántico, ubicada en Calle 72 # 58 - 26, Oficina B1, Piso 2, y con correo electrónico [info@mifaro.app](mailto:info@mifaro.app), estamos comprometidos con la protección de los datos personales de nuestros clientes, aliados comerciales y cualquier persona cuyos datos sean recopilados por **FARO**.

Nuestra política de privacidad cumple con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normativas colombianas sobre protección de datos personales. Además, seguimos las mejores prácticas internacionales en privacidad y seguridad de la información para garantizar que tu información esté protegida en todo momento.

Aquí te explicamos de manera clara y sencilla qué datos recopilamos, cómo los usamos y qué derechos tienes sobre ellos, para que siempre tengas el control sobre tu información.

### I. **Glosario**

Para la correcta interpretación de esta política, se establecen las siguientes definiciones:

- **Autorización:** Permiso que das para que **FARO** use tus datos personales.
- **Anonimización:** Proceso mediante el cual los datos personales se transforman para que no puedan asociarse a una persona específica.
- **Base de Datos:** Lugar donde se almacenan tus datos personales.
- **Dato Personal:** Información que te identifica (nombre, cédula, teléfono, etc.).
- **Dato Sensible:** Información privada que puede generar discriminación (datos biométricos, salud, creencias).
- **Cookies:** Pequeños archivos que se almacenan en tu dispositivo cuando usas nuestra plataforma y nos ayudan a mejorar tu experiencia.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona o empresa que maneja datos personales en nombre de FARO.
- **Responsable del Tratamiento:** **FARO**, quien decide cómo y para qué se usan los datos personales.
- **Titular:** Persona a la que pertenecen los datos personales.
- **Tratamiento:** Cualquier acción que hagamos con tus datos (recolección, almacenamiento, uso, eliminación).

## II. Principios Rectores

FARO se compromete a manejar tus datos bajo los siguientes principios:

- **Legalidad:** Usamos tus datos de acuerdo con la ley.
- **Finalidad:** Solo usamos tu información para los fines que te informamos.
- **Libertad:** Solo tratamos tus datos con tu autorización previa.
- **Seguridad:** Protegemos tus datos con medidas de seguridad adecuadas.
- **Confidencialidad:** Solo personas autorizadas pueden acceder a tu información.
- **Transparencia:** Puedes solicitar información sobre tus datos en cualquier momento.

## III. Aceptación de la Política

Para utilizar los productos y servicios de **FARO**, es necesario aceptar esta política de privacidad. Si no estás de acuerdo con el tratamiento de tus datos personales bajo los términos aquí establecidos, no podrás hacer uso de nuestra plataforma ni de nuestros servicios.

Si eres usuario de nuestra aplicación, mientras la mantengas descargada en tu dispositivo, podremos seguir tratando tus datos para informarte sobre nuevos productos, servicios o beneficios, incluso si ya no tienes productos activos con nosotros. Si no deseas que tu información sea utilizada con estos fines, puedes solicitar su eliminación o desinstalar la aplicación.

## IV. ¿Qué datos recolectamos?

**FARO** recolecta diferentes tipos de datos personales para prestar sus servicios de manera eficiente y segura. Entre estos se encuentran los datos de identificación y contacto, como el nombre completo, número de cédula, número de teléfono, dirección de residencia o laboral y correo electrónico.

También recopilamos datos financieros y transaccionales, que incluyen información bancaria, registros de pagos y detalles sobre suscripciones dentro de la plataforma.

En cuanto a los seguros, tratamos datos relacionados con pólizas adquiridas, información sobre coberturas, historial de siniestros y otros datos necesarios para la gestión de servicios aseguradores.

Cuando interactúas con nuestra plataforma, podemos obtener datos de navegación, como la dirección IP y, en algunos casos, información de ubicación geográfica, siempre con tu autorización previa.

Finalmente, en ciertos procesos específicos, podemos solicitar datos sensibles, como huellas dactilares o reconocimiento facial, los cuales se utilizan únicamente con autorización expresa y para garantizar la seguridad y autenticación del usuario en la plataforma.

## V. ¿Para que usamos tus datos?

Usamos la información personal que recolectamos en FARO para garantizar la correcta prestación de nuestros servicios y el cumplimiento de normativas legales. A continuación, detallamos las finalidades específicas del tratamiento de los datos personales:

1. Se utiliza la información para llevar un control detallado de clientes, facilitar la administración de pólizas, consultar coberturas, gestionar renovaciones y atender siniestros.
2. Se procesa la información para cumplir con los procesos de validación requeridos en la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo (SARLAFT), apoyando el diligenciamiento de formularios de conocimiento del usuario exigidos por las aseguradoras.
3. Se adaptan los productos, servicios y contenidos ofrecidos en la plataforma según las necesidades del usuario, optimizando su experiencia y garantizando soluciones ajustadas a su perfil asegurador.
4. Se utilizan los datos de contacto para enviar información relevante sobre el estado de pólizas, fechas de vencimiento, renovaciones, actualizaciones en la plataforma y cualquier otro aspecto relacionado con los servicios contratados.
5. Se eliminan elementos identificables de la información con el fin de generar reportes estadísticos, mejorar los servicios y desarrollar nuevas funcionalidades sin comprometer la privacidad de los usuarios.
6. Se utilizan los datos personales para brindar soporte, responder consultas, procesar reclamaciones y facilitar la gestión de trámites relacionados con pólizas, pagos y suscripciones.

7. Se implementan mecanismos de autenticación, como la verificación biométrica (huellas dactilares o reconocimiento facial), para garantizar la seguridad y evitar suplantaciones o accesos no autorizados.
8. Se recopilan datos de navegación y comportamiento dentro de la aplicación para analizar la interacción de los usuarios con los servicios, optimizar funcionalidades y corregir errores técnicos
9. Con el consentimiento del usuario, se envían ofertas, promociones y novedades sobre productos y servicios de **FARO** o de nuestros aliados estratégicos. En cualquier momento, el usuario puede optar por no recibir estas comunicaciones.
10. Se comparte información con autoridades regulatorias y entidades aseguradoras cuando sea necesario para cumplir con requisitos legales, atender procesos judiciales o garantizar la ejecución de contratos con terceros.
11. Se permite la integración con sistemas externos de aseguradoras e intermediarios de seguros para que los usuarios puedan consultar información en tiempo real sobre sus pólizas y coberturas activas.
12. Se recopila información mediante cookies y tecnologías similares cuando los usuarios acceden a la plataforma web o aplicación. Estas herramientas permiten mejorar la experiencia del usuario, optimizar la funcionalidad del sitio y personalizar los servicios ofrecidos. Las cookies pueden utilizarse para:
  - Recordar configuraciones y preferencias del usuario.
  - Analizar el uso de la plataforma para mejorar su rendimiento.
  - Personalizar contenido y recomendaciones según los intereses del usuario.
  - Garantizar la seguridad y prevenir actividades fraudulentas.
13. Se permite a los intermediarios acceder a reportes y análisis detallados de su cartera de clientes, brindándoles herramientas de gestión y seguimiento de pólizas.
14. Se permite a los usuarios gestionar su perfil de forma autónoma, actualizando su información personal, preferencias y datos de contacto en la plataforma.

## VI. ¿Por cuánto tiempo guardamos tu información?

Guardamos tus datos personales mientras tengas una relación activa con nosotros, ya sea como cliente, usuario o aliado comercial. Una vez finalizada esta relación,

conservaremos la información solo por el tiempo que la ley lo exija, por ejemplo, para cumplir con normativas legales, auditorías o procesos regulatorios.

Cuando ya no sea necesario mantener tus datos, los eliminaremos de forma segura o los convertiremos en información anónima para usarlos en análisis y mejoras de nuestros servicios, sin que puedan ser asociados contigo.

## VII. ¿Compartimos tu información con terceros?

FARO solo comparte tus datos personales en casos estrictamente necesarios y bajo condiciones de seguridad que garanticen su protección. Estos son algunos escenarios en los que podemos compartir tu información:

- 1. Con aseguradoras e intermediarios de seguros:** Para gestionar pólizas, realizar análisis de riesgos y garantizar la correcta prestación de los servicios contratados.
- 2. Con entidades gubernamentales y autoridades regulatorias:** Cuando sea requerido por ley, como parte de auditorías o procesos de cumplimiento normativo, incluyendo validaciones SARLAFT.
- 3. Con aliados estratégicos:** Empresas que nos ayudan a mejorar la experiencia del usuario en la plataforma, como proveedores de tecnología, sistemas de pago y soporte técnico.

En algunos casos, tus datos pueden ser almacenados o procesados en servidores ubicados fuera de Colombia, como parte de servicios en la nube utilizados por FARO para garantizar la seguridad y disponibilidad de la información. Cuando esto ocurre, nos aseguramos de que las empresas con las que trabajamos cumplan con estándares adecuados de seguridad y protección de datos, alineados con la legislación colombiana y las mejores prácticas internacionales.

En ningún caso vendemos, alquilamos ni comercializamos tu información personal.

## VIII. ¿Cuáles son tus derechos sobre tus datos?

Tienes el control sobre tu información personal y puedes ejercer los siguientes derechos en cualquier momento:

- 1. Acceder a tus datos personales:** Puedes solicitar qué información tenemos sobre ti y cómo la estamos utilizando.

2. **Actualizar o corregir tu información:** Si detectas que algún dato es incorrecto o está desactualizado, puedes pedir su corrección.
3. **Solicitar la eliminación de tus datos:** En los casos en que la ley lo permita, puedes pedir que eliminemos tu información de nuestras bases de datos.
4. **Revocar tu autorización:** Si previamente autorizaste el uso de tus datos, puedes solicitar que dejemos de utilizarlos en ciertos casos.
5. **Conocer con quién hemos compartido tu información:** Puedes pedir detalles sobre los terceros que han tenido acceso a tus datos
6. **Solicitar prueba de la autorización otorgada:** Puedes pedir evidencia de que diste tu consentimiento para el tratamiento de tus datos, salvo en casos donde no se requiera autorización según la ley.
7. **Presentar quejas o reclamaciones ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC):** Si consideras que el tratamiento de tus datos infringe la normativa de protección de datos, puedes presentar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) en Colombia.

## IX. ¿Cómo puedes presentar solicitudes sobre tus datos?

Si deseas ejercer cualquiera de tus derechos, presentar una queja o realizar una consulta sobre el tratamiento de tus datos, puedes contactarnos a través de los siguientes canales:

- ✉ **Correo electrónico:** [info@mifaro.app](mailto:info@mifaro.app)
- 📞 **Teléfono:** +57 3173656702
- 📍 **Dirección:** Calle 72 # 58 - 26, Oficina B1, Piso 2, Barranquilla, Atlántico



Una vez recibamos tu solicitud, la revisaremos y te daremos una respuesta en un plazo máximo de 10 días hábiles. Si necesitamos más tiempo para atenderla, te informaremos dentro de ese periodo y te daremos una respuesta definitiva en un máximo de 5 días hábiles adicionales.

Si luego de contactarnos consideras que no hemos resuelto tu solicitud de manera adecuada, puedes presentar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) a través de su sitio web oficial: [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co).

## X. Cambios en esta política

Podemos actualizar esta política de privacidad cuando sea necesario para reflejar cambios en la normativa o en nuestros procesos internos. Si realizamos modificaciones importantes, te informaremos a través de nuestros canales oficiales.

La versión actualizada siempre estará disponible en nuestro sitio web y aplicación para que puedas consultarla en cualquier momento.

V. 1 – 25/02/2025