

Lulo Empresas

Aviso de privacidad



Aquí encuentras todo lo que necesitas saber
sobre el uso de tus datos personales

Versión 01 - 2026

Lulo bank S.A. establecimiento
bancario

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

01 ¿Qué es el aviso de privacidad?

Este documento es una autorización de tratamiento de datos personales. Aunque lo llamamos "aviso de privacidad", su función principal es obtener su consentimiento para el tratamiento de los datos según lo establece la ley colombiana.

En este documento conocerá cómo obtenemos los datos, qué tipo de datos vamos a tratar, cómo lo haremos, para qué lo haremos y con quiénes los compartiremos. También le contaremos sobre los derechos de los titulares de los datos y cómo pueden ejercerlos.

NUESTRO COMPROMISO:

Lulo Bank cumplirá las normas de protección de datos establecidas por las autoridades colombianas. También seguiremos nuestra propia política interna. Respetaremos y garantiremos los derechos de los titulares de los datos en todo momento.

02 ¿Cómo lo aceptas?

Al momento de firmar el formato de vinculación como cliente, o también al ingresar al portal empresarial o utilizar otros canales de Lulo, podremos pedir que se acepte este Aviso de Privacidad haciendo clic en 'Aceptar'.

03 Autorización para el tratamiento

Al aceptar este aviso, nos autoriza el tratamiento de los datos a nosotros (Lulo bank), a los terceros que ofrezcan sus productos o servicios en nuestros canales digitales y a los demás aliados que informemos en nuestra página web, según lo descrito aquí y en nuestra política de datos personales. Debe leer ambos documentos. Consulte la política completa en la sección de Protección de Datos en la página www.lulobank.com

Importante

-  La autorización para tratar datos sensibles (identificados en la sección 7) es de carácter facultativo. El titular del dato no está obligado a otorgarla.

04 ¿Cuándo rige este aviso?

Este aviso comienza a regir desde su aceptación. Seguirá vigente incluso si:

- 1 Se dejan de usar los canales digitales de Lulo bank o el sitio web.
- 2 Cierra o elimina los productos de la empresa.
- 3 Termina la relación con Lulo Bank o con terceros que ofrecen servicios a través de nuestros canales.

Importante

-  Las personas naturales pueden revocar la autorización o solicitar que eliminemos los datos usando los canales de la sección 11. Sin embargo, conservaremos los datos necesarios para cumplir con obligaciones legales o contractuales.

05 Control sobre los datos

DERECHOS PRINCIPALES

Lulo Bank, sus encargados o futuros encargados del tratamiento de la información y cualquier otro tercero al que le compartamos información, deben respetar y garantizar los derechos del titular del dato. Estos son los principales:

- 1 Conocer y acceder de forma gratuita a los datos personales.
- 2 Solicitar la actualización (o rectificación) de los datos, incluso si son parciales, inexactos, incompletos o cuyo tratamiento no se haya autorizado.
- 3 Solicitar la supresión de ciertos datos, incluso si son parciales, inexactos, incompletos o cuyo tratamiento no se haya autorizado.
- 4 Revocar esta autorización en ciertos casos.
- 5 Solicitar copia de la autorización otorgada a Lulo Bank (excepto cuando las normas no lo requieran).
- 6 Presentar quejas ante la Superintendencia Financiera o ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

¿CÓMO EJERCERLOS?

Consultando la política de tratamiento de datos personales en la sección de Protección de Datos de www.lulobank.com o contáctenos a través de los canales indicados en la sección 11 de este aviso.

¿QUÉ PASA SI NO ACEPTAS ESTE AVISO?

Si decide no aceptar este aviso:

- 1 No podrá usar nuestros canales, productos y servicios.
- 2 No procesaremos ninguno de los datos entregados.
- 3 Lulo Bank no iniciará ninguna relación comercial ni contractual.



Recuerda

Necesitamos el consentimiento para prestar cualquier servicio.



Nota sobre terceros

Si autoriza a terceros a tratar información al momento de solicitar sus productos o servicios en nuestros canales de distribución de productos y servicios, cada uno podrá obtener su autorización de manera independiente.

06 ¿De dónde obtenemos tus datos?

Lulo Bank podrá recibirlos, recolectarlos o consultarlos:

- 1 **Directamente del representante legal, apoderado o usuario autorizado:** Cuando ingresa la información en nuestra plataforma. Esto incluye los datos que digita en los formularios y la información técnica que el dispositivo nos comparte automáticamente (como dirección IP, y características del navegador y del equipo que usa).
- 2 **De terceros para la prevención de fraude y validación:** Para administrar riesgos, consultamos y recibimos información de bases de datos y servicios especializados en:
 - Validación de identidad.
 - Prevención de fraude transaccional.
 - Listas restrictivas nacionales e internacionales para la prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LA/FT/FPADM) y fraude.
 - Autoridades judiciales o administrativas.
 - Administradores privados de listas de antecedentes judiciales y administrativos.
- 3 **Centrales de riesgo** e información crediticia (Datacrédito, TransUnion, etc.), o de otras bases con datos de los mismos objetivos.
- 4 **Entidades del grupo empresarial** de Lulo Bank o vinculadas a nosotros.
- 5 **De otras fuentes públicas o privadas:** Podríamos consultar bases de datos públicas o privadas, o recibir información de otros terceros que el titular del dato haya autorizado previamente para compartir su información.
- 6 **De otras entidades financieras y actores del sistema de pagos**
- 7 **Aliados comerciales**

MEDIOS DE RECOLECCIÓN

Los datos pueden haberse obtenido a través de dispositivos electrónicos en llamada o en línea (celular, tableta, computador, reloj, automóvil, nevera u otros conectados a internet), y con medios físicos.

Por ejemplo: formularios, encuestas, conversaciones telefónicas o en línea, historial de navegación, cookies, uso de aplicaciones y software, hardware del dispositivo (GPS, cámara, micrófono, acelerómetro), y también a través de dispositivos de videovigilancia cuando visite las instalaciones de Lulo Bank.



Aclaremos:

No captaremos videos o imágenes de forma permanente, en caso de que lo necesitemos para la prestación de nuestros servicios, lo informaremos de forma previa.

07 ¿Qué tipo de datos trataremos?

Para prestar nuestros servicios a la empresa, trataremos tanto la información de la sociedad (bajo la Ley 1266 de 2008) como los datos personales de las personas naturales vinculadas a ella (apoderados, representantes legales, accionistas, beneficiarios finales, administradores y usuarios autorizados) bajo la Ley 1581 de 2012.

DATOS DE LA PERSONA JURÍDICA

Tipos de Datos	Ejemplos de datos que trataremos
Información financiera, tributaria, comercial y crediticia	• Estados financieros (balance general, estado de resultados, flujo de efectivo). • Declaraciones tributarias . • RUT (Registro Único Tributario) y Certificado de Cámara de Comercio. • Historial crediticio y reporte en centrales de riesgo (ej. Datacrédito, TransUnion). • Información de ingresos, activos, pasivos y nivel de endeudamiento. • Detalle de cuentas por cobrar y por pagar.
Estructura accionaria, beneficiarios finales y controlantes.	• Certificaciones de composición accionaria o extractos del libro de accionistas. • Identificación completa (nombre, tipo y número de documento, nacionalidad, país de residencia) y porcentaje de participación de los socios o accionistas (generalmente aquellos con participación igual o superior al 5%). • Organigramas de grupos empresariales.
Toda la información estrictamente necesaria para dar cumplimiento a obligaciones de Lulo Bank	• Declaraciones sobre el origen y destino de los fondos. • Declaración de si los representantes, accionistas o beneficiarios son Personas Expuestas Políticamente (PEP). • Información para cruces en listas restrictivas nacionales e internacionales (ej. OFAC, ONU). • Declaraciones FATCA o CRS (para identificar obligaciones tributarias en otros países, como EE. UU.). • Información sobre operaciones en moneda extranjera o comercio exterior.

DATOS DE LAS PERSONAS NATURALES RELACIONADAS CON LA PERSONA JURÍDICA

Lulo bank podrá tratar datos de personas naturales vinculadas a la empresa, incluyendo datos de representantes legales, apoderados, miembros de junta directiva, socios, accionistas, miembros de órganos de control, partes vinculadas, empleados, usuarios autorizados y/o cualquier otra persona natural cuyos datos hayan sido obtenidos al momento de la vinculación o de forma posterior como parte del cumplimiento de las obligaciones legales a cargo de Lulo bank o de la celebración y ejecución de la relación contractual entre Lulo bank y la empresa.

Tipos de Datos	Ejemplos de datos que trataremos
Datos generales	Nombre completo, número de contacto, fecha de nacimiento, correo electrónico, tipo de documento de identidad y demás datos en su documento de identidad, datos que consten en documentos públicos, cargo que desempeña en la empresa. Información sobre relaciones con personas jurídicas o vehículos de inversión en los que tenga participación, información sobre su relación con personas jurídicas de las cuales es representante legal, tipo de relación jurídica con Lulo Bank, su propósito y duración y otra información que llegue a nuestro conocimiento.
Datos asociados a obligaciones legales	Si es una persona con exposición política o pública, dirección y ciudad de residencia, información sobre la calidad de persona expuesta públicamente y sobre antecedentes (judiciales, administrativos, o de otro tipo), así como sobre las relaciones con personas con tales antecedentes

Tipos de Datos	Ejemplos de Datos que Trataremos
Datos de Identificación y Contacto	• Todas las acciones en nuestros canales digitales y página web (clics, deslizamientos, texto escrito). • Llamadas y conversaciones con servicio al cliente. • Tiempo de cada interacción. • Errores o transacciones exitosas.
Datos Sensibles (Para Validación de Identidad)	En ciertas operaciones que requieran un nivel de seguridad adicional, podríamos solicitar datos biométricos (cara, huellas, disposición de dedos, tamaño y forma de dedos, tamaño y forma de manos, palma de manos, ojos, orejas, estilo de tipeo o pulsación, voz, estilo de caminar, movimiento de los labios y demás movimientos, patrones de uso de los medios de pago/transferencia/retiro, patrones de uso de los canales, y otras características físicas o comportamentales para validar que la persona sí es quien dice ser)
Otros datos que pueden ser asociados	Información sobre los dispositivos a través de los cuales se usan nuestros servicios: Marca, referencia, medidas, identificador único universal (build UUID), identificador internacional de equipo móvil (IMEI), dirección del protocolo de internet (IP address), dirección física (MAC address), sistema operativo y plataforma, soporte de telefonía y número respectivo, píxeles y tamaño del contenido en pantalla, red u operador, país de la red u operador, zona horaria, tecnologías bluetooth, infrarrojo, NFC u otras de comunicación inalámbrica (y si están habilitadas), ahorro de luz, sonido y vibración (si están habilitadas), tecnología para acceder a la radio, georreferenciación o geolocalización específica, información del software o app con la que se navega (User Agent), datos de la versión de nuestra app o página web, entre otros datos. La dirección IP identifica el dispositivo en internet; la dirección MAC identifica el adaptador de red del dispositivo

08 ¿Cómo trataremos los datos?

Con los datos recolectados, Lulo Bank, nuestros encargados o futuros encargados, otros terceros a quienes transfirmamos o cedamos la información, podremos realizar las siguientes modalidades de tratamiento:

- 1 Recibir, recolectar o consultar
- 2 Almacenar
- 3 Depurar
- 4 Analizar
- 5 Usar
- 6 Actualizar
- 7 Cruzar
- 8 Circular o reportar
- 9 Compartir (Transferir y transmitir)
- 10 Comercializar
- 11 Permitir a terceros recolectar o consultar

Este tratamiento podrá hacerse en Colombia o en el exterior, en la infraestructura física y en software de terceros que contrate Lulo Bank (por ejemplo, en la nube). Estos terceros podrán contratar a otros terceros para cumplir sus obligaciones con Lulo Bank, pero bajo condiciones que nos permitan brindarle la misma protección.

En el tratamiento se podrán implementar metodologías de analítica avanzada, machine learning y otras formas de inteligencia artificial. Las determinaciones tomadas con estas herramientas podrán ser controvertidas.

09 ¿Para qué vamos a tratar los datos?

La información financiera y crediticia de la persona jurídica a la que representa podrán ser consultados y actualizados en las centrales de información financiera y crediticia. Así mismo, Lulo bank podrá realizar reportes positivos y negativos ante dichas entidades, en los términos establecidos en la Ley 1266 de 2008 para las siguientes finalidades:

- 1 Para administrar continuamente el riesgo de fraude, de robo, de hurto, de lavado de activos, de financiación del terrorismo, reputacional, de crédito u otros riesgos que deba administrar Lulo Bank.
- 2 Para reportar a centrales de riesgo el comportamiento positivo y negativo de obligaciones financieras, comerciales y crediticias.
- 2 El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones permanecerá en las centrales de riesgo por el tiempo que establezca la ley, y puede afectar el perfil crediticio de la empresa.

Los datos personales de las personas naturales serán tratados para las finalidades descritas a continuación:

FINALIDADES ESENCIALES:

- 1 Para validar la identidad de los apoderados, representantes legales, usuarios autorizados, y en caso que sea necesario, de accionistas, socios, administradores y partes vinculadas de la sociedad que representa.
- 2 Para analizar continuamente el riesgo de fraude y suplantación.
- 3 Para validar cualquier relación con la financiación del terrorismo, con el lavado de activos, o con otras conductas ilegales o irregulares y para poder realizar los correspondientes bloqueos, reversiones, validaciones o para establecer límites transaccionales u otros controles.
- 4 Para cumplir nuestras obligaciones con las autoridades, judiciales o administrativas.
- 5 Cumplir con la normativa de prevención de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción masiva (LA/FT/FPADM).
- 6 Para almacenamiento seguro y centralizado de la información, con servidores o custodios externos.
- 7 Para procesar las solicitudes relacionadas con nuestros productos y servicios.
- 8 Para administrar y evaluar continuamente los riesgos relacionados con los servicios contratados. Para esto podremos consultar información en centrales de riesgo y otras bases de datos cuando sea requerido.
- 9 Para hacer mejoras en nuestros servicios, basándonos en la experiencia de las personas naturales.
- 10 Para recopilar y presentar evidencia ante terceros cuando sea necesario.
- 11 Para vender nuestro portafolio de clientes o la empresa, si llegara a ser necesario.
- 12 Para contactarlo a través de los canales autorizados en el desarrollo de la relación con Lulo Bank, con o sin solicitud, y para responder consultas, reclamos o quejas, y demás peticiones.
- 13 Para informarle sobre las operaciones realizadas con los productos y servicios contratados con Lulo Bank, obligaciones crediticias, operaciones inusuales, alertas de seguridad, condiciones y novedades del canal o mecanismos de autenticación, información de seguridad, de actualización o verificación de datos e información o suministrar cualquier otra información que Lulo bank considere necesarias y/o apropiada.

- 14 Para poder canalizar, procesar, alertar, y realizar los pagos, transferencias o retiros o para enviar información acerca de ellos.
- 15 Para informar cambios en nuestros procesos administrativos, con o sin solicitud.
- 16 Para guardar información de forma segura en servidores propios o de terceros.
- 17 Para comercializar la información, cuando sea técnica y operativamente necesario para la provisión, funcionamiento y ejecución de los servicios y productos que son ofrecidos por terceros en la aplicación de Lulo bank o para los servicios que son ofrecidos por Lulo bank a dichos terceros.
- 18 Para otros fines estrictamente relacionados con los anteriores.

Recuerda:

Cuando realizamos consultas en centrales de riesgo o de información, puede quedar un historial o huella de consulta que en ningún caso afectará el score crediticio de la entidad o persona consultada.

FINALIDADES ACCESORIAS:

- 1 Para informar de novedades en productos, servicios, concursos, alianzas y sobre otros temas de interés de nuestros productos y servicios.
- 2 Para compartir datos con nuestros aliados comerciales para que ellos puedan contactarse y ofrecer sus propios productos y servicios. Informaremos quiénes son nuestros aliados en nuestra página web.

CANALES DE CONTACTO:

Cualquier finalidad que implique contacto podrá realizarse a través de llamada o de mensaje escrito, a los números de contacto autorizados (por ejemplo, a WhatsApp u otras aplicaciones de mensajería instantánea), a través de correo electrónico, o a través de los canales digitales de Lulo bank.

10 ¿A quién compartiremos tus datos?

Podremos recolectarlos, almacenarlos, circularlos, usarlos, comercializarlos o permitir su recolección o consulta:

- 1 A las centrales de riesgo o de información, o a otras bases de datos con los mismos objetivos.
- 2 A entidades vinculadas a Lulo Bank o a su grupo empresarial.
- 3 A nuestros proveedores y aliados tecnológicos, empresas que nos prestan servicios clave para operar, como proveedores de infraestructura en la nube, servicios de comunicación para enviar notificaciones, proveedores especializados en herramientas para la prevención y el análisis del fraude, nuestros proveedores de procesamiento de pagos, subprocesadores, entre otros.
- 4 A las autoridades judiciales y administrativas, cuando una autoridad competente en Colombia nos exija legalmente en el marco de una investigación.
- 5 A nuestros defensores del consumidor financiero.
- 6 A nuestros aliados comerciales.
- 7 A compradores de nuestro portafolio de clientes, o de Lulo Bank como tal.
- 8 A nuestros encargados o futuros encargados del tratamiento de su información.
- 10 A otros terceros a los que les haya autorizado el tratamiento de los datos.

Nos aseguraremos que los terceros con quienes compartamos los datos, cumplan las obligaciones de protección de datos personales que exige la ley y el respeto a los límites de esta autorización.

TRANSFERENCIAS DE DATOS:



Importante:

Esta sección detalla con quiénes transferimos datos personales y en qué condiciones. Las transferencias implican que terceros tendrán acceso a información personal de personas naturales, en calidad de responsables de la información.

CONSULTA EL LISTADO ACTUALIZADO DE TERCEROS:

Puede consultar el listado actualizado y detallado de los terceros con quienes transferimos información en la sección de Ayuda -Lulo bank- Datos Personales de www.lulobank.com. Este listado se actualiza periódicamente para reflejar cambios en los terceros a los que les **transfiramos información**.

PROTECCIÓN:

Lulo Bank compartirá los datos exigiendo obligaciones de protección de datos personales y el respeto a los límites de esta autorización.

Al aceptar este aviso, nos autoriza de manera expresa e inequívoca a transferir la información personal a terceros ubicados en Colombia o en el exterior (incluso en países que no cuenten con niveles de protección de datos equivalentes a los de Colombia), exclusivamente para las finalidades aquí descritas.

11 Responsable de la información y principales derechos

Lulo Bank S.A, identificado con NIT 901.383.474-9, es el responsable del tratamiento de la información personal.



Teléfono

Bogotá: 3078007
Resto del país: 018000115118



Correo electrónico

ayuda@lulobank.com



Política de tratamiento

Conócela en www.lulobank.com – Sección Legales, Protección de Datos.

12 Declaraciones de la Empresa

Al aceptar este Aviso de Privacidad en nombre y representación de la persona jurídica, el Representante Legal o apoderado declara, garantiza y se compromete a lo siguiente:

1

Garantía de Consentimiento: La empresa declara expresamente que, de manera previa a suministrar cualquier dato personal a Lulo Bank, ha obtenido la autorización expresa, libre, previa e informada de todos los titulares de los datos (incluyendo representantes legales, miembros de junta directiva, accionistas, beneficiarios finales, partes vinculadas, empleados, proveedores y/o usuarios autorizados). Esta autorización faculta a la empresa para compartir dichos datos con Lulo Bank y permite a este último darles el tratamiento descrito en el presente Aviso y en su Política de Tratamiento de Datos.

2

Indemnidad Corporativa: La empresa mantendrá totalmente indemne a Lulo Bank, frente a cualquier queja, reclamación, demanda, investigación administrativa o sanción (incluyendo aquellas impuestas por la Superintendencia de Industria y Comercio o la Superintendencia Financiera) que se derive del incumplimiento de la empresa en su obligación de obtener y conservar las autorizaciones legales de los titulares de la información. En caso de requerirse, la empresa se compromete a entregar a Lulo Bank copia física o digital de dichas autorizaciones en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles tras su solicitud.

3

Actualización de la Información: La empresa asume la obligación de mantener actualizada la información de las personas naturales vinculadas a ella y de notificar inmediatamente a Lulo Bank si alguno de los titulares revoca su consentimiento.