



# POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MA-ASO-01  
Versión: 01

## ATENCIÓN AL ASOCIADO

| <i>ELABORADO</i>                                                                                                        | <i>REVISADO</i>                                                                                    | <i>APROBADO</i>                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre:</b> Norela Barrientos Ochoa<br><b>Cargo:</b> Coordinadora Ingeniería de procesos<br><b>Fecha:</b> 20-10-2025 | <b>Nombre:</b> Harold Herrera Cuellar<br><b>Cargo:</b> Gerente General<br><b>Fecha:</b> 21-10-2025 | <b>Nombre:</b> Acuerdo Nro. 1131<br><b>Cargo:</b> Consejo de Administración<br><b>Fecha:</b> 20-11-2025 |

|                                                                                   |                                                          |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>ATENCIÓN AL ASOCIADO</b>                              | <b>Código: MA-ASO-01</b> |
|                                                                                   | <b>POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b> | <b>Versión: 01</b>       |
|                                                                                   |                                                          | <b>Fecha: 20/11/2025</b> |

## CONTENIDO

|                                                                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. INTRODUCCION .....</b>                                                                                       | <b>4</b>  |
| <b>2. NORMATIVIDAD O MARCO LEGAL.....</b>                                                                          | <b>5</b>  |
| <b>3. PROPOSITO Y OBJETIVO .....</b>                                                                               | <b>5</b>  |
| <b>CAPITULO I .....</b>                                                                                            | <b>5</b>  |
| <b>DISPOSICIONES GENERALES.....</b>                                                                                | <b>5</b>  |
| <b>1.1. TERMINOS Y DEFINICIONES .....</b>                                                                          | <b>6</b>  |
| <b>1.2. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....</b>                                               | <b>7</b>  |
| <b>1.3. TRATAMIENTO DE DATOS.....</b>                                                                              | <b>9</b>  |
| <b>1.3.1. Tratamiento de los datos personales.....</b>                                                             | <b>9</b>  |
| <b>1.3.2. Tratamiento de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes .....</b>                         | <b>9</b>  |
| <b>1.3.3. Tratamiento de datos en sistemas de videovigilancia .....</b>                                            | <b>9</b>  |
| <b>1.3.4. Tratamiento y publicación de imágenes y material audiovisual.....</b>                                    | <b>10</b> |
| <b>1.4. FINALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES TRATADOS POR LA COOPERATIVA. ....</b>                                    | <b>10</b> |
| <b>1.5. ADMINISTRACION DE LOS RIESGOS ASOCIADOS AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS</b>                                    | <b>11</b> |
| <b>CAPITULO II .....</b>                                                                                           | <b>12</b> |
| <b>AUTORIZACIONES .....</b>                                                                                        | <b>12</b> |
| <b>2.1. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS .....</b>                                                        | <b>12</b> |
| <b>2.2. MODO DE OBTENER LA AUTORIZACION .....</b>                                                                  | <b>12</b> |
| <b>2.3. COMPROBACIÓN DE LAS AUTORIZACIONES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS. ...</b>                                   | <b>13</b> |
| <b>2.4. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACION DEL TRATAMIENTO DE DATOS .....</b>                                          | <b>13</b> |
| <b>2.5. CASOS DONDE NO SE REQUIERE AUTORIZACIÓN DEL TITULAR PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS.....</b>                  | <b>13</b> |
| <b>2.6. AVISO DE PRIVACIDAD .....</b>                                                                              | <b>13</b> |
| <b>2.7. TRATAMIENTO DE DATOS BIOMETRICOS.....</b>                                                                  | <b>14</b> |
| <b>CAPITULO III .....</b>                                                                                          | <b>14</b> |
| <b>DERECHOS Y DEBERES DE LOS INVOLUCRADOS PARA LA GESTIÓN, PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN. ....</b> | <b>14</b> |

|                                                                                   |                                                          |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>ATENCIÓN AL ASOCIADO</b>                              | <b>Código: MA-ASO-01</b> |
|                                                                                   | <b>POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b> | <b>Versión: 01</b>       |
|                                                                                   |                                                          | <b>Fecha: 20/11/2025</b> |

|                                                                                             |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>3.1. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS .....</b>                                    | <b>14</b> |
| <b>3.2. DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES .....</b>                               | <b>15</b> |
| <b>3.3. DEBERES DE COOPECRÉDITO ENTRERRÍOS CON EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....</b> | <b>16</b> |
| <b>CAPITULO IV .....</b>                                                                    | <b>17</b> |
| <b>PROCEDIMIENTOS PARA EL ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN DE LOS DATOS .....</b>             | <b>17</b> |
| <b>4.1. ACCESO A LOS DATOS .....</b>                                                        | <b>17</b> |
| <b>4.2. CONSULTA DE LOS DATOS .....</b>                                                     | <b>17</b> |
| <b>4.3. RECLAMOS .....</b>                                                                  | <b>18</b> |
| <b>4.3.1. Generalidades .....</b>                                                           | <b>18</b> |
| <b>4.3.2. Responsables en el proceso de reclamación .....</b>                               | <b>18</b> |
| <b>4.3.3. Trámite de reclamos .....</b>                                                     | <b>18</b> |
| <b>4.4. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER DERECHOS DE PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS .....</b>        | <b>19</b> |
| <b>4.5. RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SUPRESIÓN DE LOS DATOS .....</b>                     | <b>19</b> |
| <b>4.5.1. Rectificación y actualización de datos .....</b>                                  | <b>19</b> |
| <b>4.5.2. Supresión de datos .....</b>                                                      | <b>19</b> |
| <b>CAPITULO V .....</b>                                                                     | <b>20</b> |
| <b>ADMINISTRACIÓN, TRÁNSITO Y FLUJO DE LOS DATOS .....</b>                                  | <b>20</b> |
| <b>5.1. ENTREGA DE DATOS PERSONALES A LAS AUTORIDADES .....</b>                             | <b>20</b> |
| <b>5.2. TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS PAÍSES .....</b>                                  | <b>20</b> |
| <b>5.3. GESTION DE DOCUMENTOS .....</b>                                                     | <b>21</b> |
| <b>5.4. GESTION DE INCIDENTES EN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....</b>               | <b>21</b> |

|                                                                                   |                                                          |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>ATENCIÓN AL ASOCIADO</b>                              | <b>Código:</b> MA-ASO-01 |
|                                                                                   | <b>POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b> | <b>Versión:</b> 01       |
|                                                                                   |                                                          | <b>Fecha:</b> 20/11/2025 |

## 1. INTRODUCCION

El artículo 15 de La Constitución política de Colombia, consagra en derecho de toda persona para conocer, actualizar, rectificar y/o cancelar la información y datos personales que de ella se hayan recolectado y/o se traten en bases de datos públicas o privadas y en el procedimiento para su recolección, tratamiento y circulación de datos, se respetaran la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución Nacional, así mismo el artículo 20 de nuestra carta política, consagra el derecho constitucional a toda persona, de recibir información veraz e imparcial, y el derecho a solicitar rectificación en condiciones de equidad.

Mediante la Ley 1581 del 17 de octubre del 2012 se reglamentó el derecho constitucional, estableciéndose las disposiciones generales para la protección de los datos personales en Colombia, disposición legal que igualmente ha sido reglamentada por los Decretos 1377 del 2013 y 886 del 2014, La ley 1266 del 2008, reglamentada por el Decreto 2952 del 2010 y ley 2157 del 2021.

En cumplimiento de las anteriores normas constitucionales, legales y reglamentarias, LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO **COOPECRÉDITO ENTRERRÍOS**, con NIT 890910254-8 con domicilio principal en Calle 10 Nro. 12-07 del municipio Entrerríos, Departamento de Antioquia, PBX 8670145 email: [correspondencia@coopecredito.com.co](mailto:correspondencia@coopecredito.com.co) y pagina web: [www.coopecredito.com.co](http://www.coopecredito.com.co), considerando que para y dentro del desarrollo del objeto social se requiere de la información respecto de los datos personales de los grupos de interés de la Cooperativa, asociados, clientes, colaboradores, contratistas y proveedores, garantiza el derecho constitucional y legal que tienen todas las personas para la recolección, tratamiento y circulación de los datos personales que se hayan recogido sobre ellas, en las bases de datos de ésta entidad cooperativa, lo han sido, para las finalidades previstas en la Ley y con las debidas autorizaciones respectivas y demás normas y reglamentos que regulan esta materia, siempre salvaguardando los derechos de los titulares de la información, los derechos al habeas data, la privacidad e intimidad, el buen nombre e imagen y los derechos de los titulares, de conocer, actualizar, rectificar y/o cancelar la información recolectada, en los términos señalados en las disposiciones legales vigentes.

Por lo anterior, la Cooperativa De Ahorro Crédito Coopecrédito Entrerríos, ha elaborado la presente Políticas para el tratamiento de datos personales cuya aplicación es obligatoria su conocimiento y cumplimiento para todas las personas naturales o jurídicas que se encuentren vinculadas o se vinculen posteriormente, a ésta entidad cooperativa, y quienes deben observar y respetar las políticas de tratamiento de datos personales en el cumplimiento de sus funciones contractuales, y que sean objeto de tratamiento de datos físico o digitales, registrados en nuestras bases de datos, considerada como responsable o en aquellos casos en que opere como encargada del tratamiento de datos personales, y está dirigida a todos aquellos grupos de interés y a la ciudadanía en general, para que tengan la información necesaria y útil sobre los procedimientos vigentes, para el tratamiento y fines a los que serán

|                                                                                   |                                                          |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>ATENCIÓN AL ASOCIADO</b>                              | <b>Código:</b> MA-ASO-01 |
|                                                                                   | <b>POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b> | <b>Versión:</b> 01       |
|                                                                                   |                                                          | <b>Fecha:</b> 20/11/2025 |

objeto sus datos personales, así como los derechos que ellos, como titulares de sus datos personales puedan ejercer ante ésta entidad cooperativa, cuando ésta, tenga que ejercer su función de responsable del tratamiento de sus datos personales.

El presente Documento, aplica para cualquier tratamiento de datos personales realizados con ocasión de la vinculación o actualización de las personas naturales o jurídicas a ésta entidad cooperativa en condición de asociado, contraparte, colaborador, proveedor o contratista, y que obtenga de Coopecrédito Entrerríos, cualquier producto, servicio o beneficio, manifestando en forma libre, voluntaria y autónoma, por medio de la suscripción en formato de vinculación o actualización su manifestación de entregar la información y datos personales, para que sean recolectados, almacenados y tratados para los fines pertinentes al objeto social y administrados por la Cooperativa, en cumplimiento de todos sus derechos.

## 2. **NORMATIVIDAD O MARCO LEGAL**

El presente documento se ha elaborado dando estricto y rigurosa aplicación a las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias actualmente vigentes, sobre la materia así:

- Arts. 15 y 20 de la Constitución Nacional de Colombia
- Ley 527 de 1999
- Ley 1581 del 2012
- Decreto 1377 del 2013
- Ley 1266 del 2008
- Ley 2157 del 2021
- Decreto 2952 del 2012
- Ley 1581 de 2012
- Circular Única SIC – Título V (versión 30 sep. 2022)
- Circular Externa 5 de 2017

## 3. **PROPOSITO Y OBJETIVO**

Garantizar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se encuentren registradas en las bases de datos y archivos de Coopecrédito Entrerríos y demás derechos, libertades y garantías constitucionales.

### **CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES**

|                                                                                   |                                                          |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>ATENCIÓN AL ASOCIADO</b>                              | <b>Código:</b> MA-ASO-01 |
|                                                                                   | <b>POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b> | <b>Versión:</b> 01       |
|                                                                                   |                                                          | <b>Fecha:</b> 20/11/2025 |

## 1.1. TERMINOS Y DEFINICIONES

En desarrollo, interpretación y aplicación de la Ley, sus regulaciones y la normatividad vigente, se aplicarán en forma armónica e integral, las siguientes definiciones en la Cooperativa de ahorro y crédito Coopecrédito Entrerríos:

- **Área responsable de la atención a peticiones, quejas reclamos y consultas:** Es el área dentro de la Cooperativa de Ahorro y crédito, encargada, de atender, las peticiones, quejas, reclamos y consultas formuladas por los titulares de los datos personales (sin perjuicio de las competencias estatutarias)
- **Área responsable de la protección de datos:** es el área dentro de la Cooperativa de Ahorro y crédito, que tiene la función la vigilancia y control de la aplicación de la política de protección de datos personales y la política de seguridad de la información
- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- **Aviso de privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, generado por el responsable del tratamiento de los datos, que es puesto a disposición del titular para el tratamiento de sus datos personales, el cual comunica al titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Calidad del dato:** el dato personal sometido a tratamiento debe ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible, cuando se esté en poder de datos personales, parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, la Cooperativa, debe abstenerse de someterlo a tratamiento o solicitar a su titular la completitud o corrección de la información.
- **Consulta:** solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la Ley o autoridad competente, para conocer la información que reposa sobre ella en base de datos o archivos.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales o jurídicas determinadas o determinables.

|                                                                                   |                                                          |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>ATENCIÓN AL ASOCIADO</b>                              | <b>Código:</b> MA-ASO-01 |
|                                                                                   | <b>POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b> | <b>Versión:</b> 01       |
|                                                                                   |                                                          | <b>Fecha:</b> 20/11/2025 |

- **Dato personal público:** Son aquellos datos personales que las normas y la constitución han clasificado expresamente como públicos, donde para su recolección y tratamiento no es necesaria la autorización del titular de la información (Por ejemplo, Dirección, teléfono, estado civil, datos contenidos en sentencias judiciales ejecutoriadas).
- **Dato personal privado:** Es un dato personal cuya naturaleza es íntima y reservada, por tanto, solo le interesa al titular y para su tratamiento se requiere autorización expresa (Por ejemplo, nivel de escolaridad)
- **Dato personal semiprivado:** Son datos que no tienen naturaleza íntima, reservada ni pública, cuyo conocimiento y divulgación puede interesar adicional a su titular a un grupo de personas o la sociedad en general. Para su tratamiento se requiere la autorización expresa del titular de la información (Por ejemplo, Información financiera y comportamiento crediticio)
- **Dato personal sensible:** Es aquel dato personal de especial protección, ya que afecta a intimidad del titular y su tratamiento puede generar discriminación (Por ejemplo, origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas, datos biométricos, entre otros)
- **Reclamo:** solicitud del titular del dato, o por persona autorizada por éste, o por disposición de la Ley o por autoridad competente, para conocer, corregir, actualizar o suprimir sus datos personales
- **Titular de dato:** Persona natural o jurídica cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transmisión:** tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro del territorio nacional o al exterior, y que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

## 1.2. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- a) **Finalidad:** La recolección y tratamiento de datos personales que realiza la Cooperativa obedece a una finalidad legítima, la cual debe ser informada al respectivo titular de los datos personales.

|                                                                                   |                                                          |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>ATENCIÓN AL ASOCIADO</b>                              | <b>Código:</b> MA-ASO-01 |
|                                                                                   | <b>POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b> | <b>Versión:</b> 01       |
|                                                                                   |                                                          | <b>Fecha:</b> 20/11/2025 |

- b) **Legalidad:** se dará aplicación a las disposiciones legales vigentes que rigen el tratamiento de datos personales y demás derechos fundamentales conexos, en el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales.
- c) **Libertad:** la recolección y tratamiento de datos personales sólo puede llevarse a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal, estatutario, o judicial que releve el consentimiento
- d) **Veracidad o calidad:** la información sujeta a tratamiento su recolección y tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan en error.
- e) **Transparencia:** en el Tratamiento de datos se debe garantizar el derecho del Titular a obtener de la Cooperativa en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- f) **Acceso y circulación restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la constitución. En este sentido el tratamiento de los datos personales solo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la presente ley.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados, de acuerdo al párrafo 2 del literal F del artículo 4 de la ley 1581 de 2012.

- g) **Seguridad:** La información sujeta al tratamiento por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento deberán ser controlados con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h) **Confidencialidad:** todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo solo realizar suministro o comunicación de dato personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley.

|                                                                                   |                                                          |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>ATENCIÓN AL ASOCIADO</b>                              | <b>Código:</b> MA-ASO-01 |
|                                                                                   | <b>POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b> | <b>Versión:</b> 01       |
|                                                                                   |                                                          | <b>Fecha:</b> 20/11/2025 |

- i) **Temporalidad:** los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo las disposiciones aplicables a la materia de que trate y serán conservados únicamente cuando sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.
- j) **Interpretación integral de los derechos constitucionales:** Los derechos se interpretarán en armonio y equilibrio con el derecho a la información previsto en la constitución nacional y la legislación vigente y aplicable sobre la materia.

### 1.3. TRATAMIENTO DE DATOS.

Los asociados y titulares de los datos al aceptar los términos y condiciones de Coopecrédito Entreríos, conocidos en la vinculación, solicitud de productos y actualización de datos, están aceptando de manera expresa la presente política y genera una autorización para la utilización de sus datos conforme a lo expuesto.

#### 1.3.1. Tratamiento de los datos personales

De acuerdo con la ley 1581 de 2012 y de conformidad con las autorizaciones impartidas por los titulares de la información Coopecrédito Entreríos, realizará operaciones que incluyen recolección de datos, almacenamiento, uso y circulación.

#### 1.3.2. Tratamiento de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes

Estos datos personales tienen protección especial por lo tanto su tratamiento podrá realizarse siempre y cuando no se vulnere o ponga en peligro alguno de sus derechos fundamentales y se busque la protección de sus intereses y su desarrollo armónico integral en el desarrollo del objeto social y por disposiciones comerciales, legales y tributarias; recolecta, almacena, usa, circula, actualiza sistematiza y suprime de manera ordenada los datos personales pertenecientes a las personas naturales y jurídicas con las cuales ha tenido y tiene relaciones comerciales, laborales o de servicios.

#### 1.3.3. Tratamiento de datos en sistemas de videovigilancia

Coopecrédito Entreríos cuenta con cámaras de videovigilancia en sus instalaciones, red de oficinas y áreas interiores que tiene como finalidad dar cumplimiento a las políticas de seguridad bancaria, cumpliendo con los estándares establecidos en la política de protección y seguridad de datos personales en sistemas de videovigilancia, se informará a las personas sobre la existencia de mecanismos de videovigilancia mediante la fijación de anuncio visibles al alcance de todos los titulares y contrapartes instalados en las zonas de videovigilancia principalmente a las zonas de ingreso de los sitios que están

|                                                                                   |                                                          |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>ATENCIÓN AL ASOCIADO</b>                              | <b>Código:</b> MA-ASO-01 |
|                                                                                   | <b>POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b> | <b>Versión:</b> 01       |
|                                                                                   |                                                          | <b>Fecha:</b> 20/11/2025 |

siendo vigilados y monitoreados y conservará las imágenes solo por el tiempo estrictamente necesario para cumplir con la finalidad, y el acceso y la divulgación de dichas imágenes no será restringido a personas autorizadas por el titular y/o por solicitud de autoridad competente en ejercicio de sus funciones.

#### **1.3.4. Tratamiento y publicación de imágenes y material audiovisual**

La Cooperativa establece que la captura, almacenamiento, tratamiento y divulgación de material audiovisual (fotografías, videos o grabaciones) en los que aparezcan directivos, asociados, trabajadores, proveedores o cualquier tercero vinculado, se realizará conforme a los principios y disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 sobre protección de datos personales, garantizando el respeto a la intimidad, dignidad y derecho a la propia imagen de los titulares. Toda recolección y uso de imágenes o voces requerirá autorización previa, expresa e informada del titular, mediante formato físico, electrónico o aviso visible en eventos institucionales, salvo las excepciones previstas por la ley. El material audiovisual podrá ser utilizado únicamente con fines institucionales, educativos, informativos o de promoción de la Cooperativa, dentro de canales oficiales y conforme a las finalidades comunicadas en la autorización. Dicho material será tratado de manera segura y confidencial, restringiendo su acceso a personal autorizado y evitando su modificación o uso indebido. Los titulares podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión o revocatoria a través de los canales dispuestos por la Cooperativa, la cual no transferirá ni divulgará este contenido a terceros sin consentimiento expreso. La responsabilidad de cumplimiento recae en las áreas de Comunicaciones y Protección de Datos Personales, que velarán por el adecuado registro, custodia y aplicación de las medidas necesarias para garantizar el tratamiento lícito y ético del material audiovisual.

#### **1.4. FINALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES TRATADOS POR LA COOPERATIVA.**

De conformidad con las disposiciones constitucionales, y legales y reglamentarias vigentes, en especial lo señalado por la ley 1581 del 2012, y de las autorizaciones impartidas por los titulares de la información y de los datos personales, la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Coopecrédito Entrerríos, efectuará las operaciones de recolección, almacenamiento, uso y circulación y/o supresión de datos personales, para los fines exclusivamente autorizados y previstos en la Ley, y en el presente documento de política de tratamiento de datos personales e igualmente cuando exista una obligación legal o contractual para ello, con las fines principales de:

**1.4.1.** Realizar, a través de cualquier medio en forma directa o a través de terceros, actividades de mercadeo, promoción y/o publicidad propia o de terceros, venta, facturación, gestión de cobranza, recaudo, estudios de mercados, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas, control, comportamiento, hábito y habilitación de medios de pago, prevención de fraude, así como cualquier otra

|                                                                                   |                                                          |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>ATENCIÓN AL ASOCIADO</b>                              | <b>Código:</b> MA-ASO-01 |
|                                                                                   | <b>POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b> | <b>Versión:</b> 01       |
|                                                                                   |                                                          | <b>Fecha:</b> 20/11/2025 |

relacionada con nuestros productos y servicios, actuales y futuros, para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y de nuestro objeto social.

**1.4.2.** Generar una comunicación optima en relación con nuestros servicios, productos, promociones, facturación y demás actividades.

**1.4.3.** Cumplir con las obligaciones contraídas con nuestros asociados, proveedores, y demás terceros públicos y/o privados, relacionados directa o indirectamente con el objeto social de Coopecrédito Entrerrios.

**1.4.4.** Informar sobre cambios de productos y servicios relacionados con el giro ordinario de los negocios de Coopecrédito Entrerrios.

**1.4.5.** Controlar y prevenir el fraude en todas sus modalidades.

**1.4.6.** Efectuar las gestiones necesarias en el desarrollo de la etapas pre-contractual, contractual y post-contractual respecto de cualquiera de los productos y servicios constitutivos de nuestro portafolio, o cualquier relación comercial subyacente que se tenga con los titulares de los datos dando cumplimiento a las normas legales, y ordenes de autoridades judiciales y administrativas.

**1.4.7.** Gestionar trámites de solicitudes de peticiones, quejas y reclamos, así como efectuar análisis de riesgo, efectuar encuestas de opinión, de imagen o de satisfacción respecto de los productos y servicios ofrecidos por la cooperativa a sus grupos de interés o aliados comerciales.

**1.4.8.** Acceder, conocer, consultar y reportar datos sobre cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones a cargo de los titulares de datos que, en condición de deudores, se encuentren en mora de pago, a los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial y provenientes de terceros países, a que se refiere la Ley 1266 del 2.008 para los fines indicados en dicha disposición legal, y sus normas reglamentarias y complementarias que se encuentren vigentes.

**1.4.9.** Acceder, conocer y consultar la información del titular del dato que repose en bases de datos o archivos de consulta pública ante entidades de naturaleza pública o privada, que sean necesarios para consultas y estudios de riesgos.

## **1.5. ADMINISTRACION DE LOS RIESGOS ASOCIADOS AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS**

**1.5.1.** La Cooperativa Coopecrédito Entrerrios podrá adelantar gestiones para identificar los riesgos relacionados con el tratamiento de datos personales, estableciendo controles para mitigar sus causas.

|                                                                                   |                                                          |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>ATENCIÓN AL ASOCIADO</b>                              | <b>Código:</b> MA-ASO-01 |
|                                                                                   | <b>POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b> | <b>Versión:</b> 01       |
|                                                                                   |                                                          | <b>Fecha:</b> 20/11/2025 |

Para ello establecerá un sistema de gestión de riesgos con las herramientas, indicadores y recursos necesarios para su identificación y administración.

**1.5.2.** Cuando la estructura organizacional, sus procesos y procedimientos internos, la cantidad de datos y tipo de datos tratados se considere que están expuestos a hechos o situaciones frecuentes de alto impacto que puedan incidir en la debida prestación del servicio o puedan atentar contra la información de los titulares.

**1.5.3.** El sistema de administración de la gestión de riesgos determinara las fuentes como tecnología, recursos humanos, infraestructura y los procesos que requieren tal protección, las vulnerabilidades y las amenazas con el fin de valorar el nivel del riesgo.

**1.5.4.** Por lo tanto, se tendrá en cuenta el tipo o grupo de personas internas y externas, y su nivel de autorización de acceso, se observará igualmente la ocurrencia de cualquier tipo de eventos que pueda producir un daño material o inmaterial de la información, implementando las medidas de protección necesarias para mitigar el riesgo o los daños.

## **CAPITULO II AUTORIZACIONES**

### **2.1. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS**

La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales, requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de aquellos, por lo tanto, la Cooperativa de ahorro y crédito Coopecrédito Entrerríos en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

### **2.2. MODO DE OBTENER LA AUTORIZACION**

**2.2.1.** La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o a través de un mecanismo técnico o tecnológico idóneo mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca que, de no haberse surtido una conducta del titular, sus datos no hubieren sido almacenados en la base de datos.

**Parágrafo uno:** La autorización para el tratamiento de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, según el decreto 1377 de 2013 son dados por el representante legal previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

|                                                                                   |                                                          |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>ATENCIÓN AL ASOCIADO</b>                              | <b>Código:</b> MA-ASO-01 |
|                                                                                   | <b>POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b> | <b>Versión:</b> 01       |
|                                                                                   |                                                          | <b>Fecha:</b> 20/11/2025 |

**2.2.2.** E igualmente, mediante conducta inequívoca del titular que permita concluir de forma razonable que otorgó la autorización conforme a la ley. En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.

**2.2.3.** En Coopecrédito Entrerríos la autorización para el tratamiento de datos personales, estará dentro de los términos y condiciones de los procesos que lo requieren, encontrándose contenidos en los respectivos formatos relacionados con la materia.

### **2.3. COMPROBACIÓN DE LAS AUTORIZACIONES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS.**

Coopecrédito Entrerríos adoptará las medidas de seguridad necesarias para mantener los registros en físico archivados en adecuadas condiciones de seguridad, y los mecanismos técnicos o tecnológicos en perfecto funcionamiento con el fin de comprobar que el titular otorgó la autorización para el tratamiento de sus datos, la fecha y la razón por la cual se vinculó.

### **2.4. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACION DEL TRATAMIENTO DE DATOS**

Los titulares podrán en todo momento solicitar al responsable o encargado, la supresión de los datos mediante la presentación de un reclamo, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos personales o archivos cuando el titular lo considere, siempre y cuando no se encuentren vigentes con Coopecrédito Entrerríos los productos o servicios que dieron origen a dicha autorización o tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

### **2.5. CASOS DONDE NO SE REQUIERE AUTORIZACIÓN DEL TITULAR PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS.**

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales y/o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

### **2.6. AVISO DE PRIVACIDAD**

|                                                                                   |                                                          |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>ATENCIÓN AL ASOCIADO</b>                              | <b>Código:</b> MA-ASO-01 |
|                                                                                   | <b>POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b> | <b>Versión:</b> 01       |
|                                                                                   |                                                          | <b>Fecha:</b> 20/11/2025 |

A fin de dar cumplimiento a lo establecido o señalado en la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 del 2013 la cooperativa de ahorro y crédito Coopcredito Entrerrios considera que para el desarrollo de su objeto social requiere de la información personal de los titulares de los datos que conformen los grupos de interés, se hace responsable del tratamiento en sus bases de datos de dicha información, así mismo se encargará de efectuar una adecuada recolección, tratamiento, conservación y confidencialidad de los mismos, siempre salvaguardando los derechos de los titulares de los datos.

**PARÁGRAFO UNO:** al momento de solicitar al titular la autorización deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

- El tratamiento al cual será sometido sus datos personales y la finalidad del mismo.
- El carácter facultativo de las respuestas a las preguntas que le sean efectuadas cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre datos de niñas, niños o adolescentes.
- Los derechos que le asisten como titular de los datos
- La identificación, dirección física o electrónica del encargado del tratamiento.

## **2.7. TRATAMIENTO DE DATOS BIOMETRICOS**

**2.7.1.** Los datos biométricos que se almacenen o hayan sido almacenados en la base de datos, son recolectados y tratados estrictamente por motivos de seguridad, y para verificar la identidad personal y realizar control de acceso a los empleados, clientes y visitantes. Los mecanismos biométricos de identificación capturan, procesan y almacenan la información relacionada con los rasgos físicos de las personas, sus huellas dactilares, y aspectos faciales y/o reconocimiento de voz para poder así establecer la autenticidad y veracidad de la identificación de cada persona.

**2.7.2.** La administración de la base de datos biométrica se ejecuta con todas las medidas de seguridad, técnicas que garantizan el debido cumplimiento de los principios y las obligaciones de la Ley estatutaria de protección de datos (Ley 1581 de 2012) asegurando además la confidencialidad y la reserva de la información de los titulares.

## **CAPITULO III DERECHOS Y DEBERES DE LOS INVOLUCRADOS PARA LA GESTIÓN, PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

### **3.1. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS**

|                                                                                   |                                                          |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>ATENCIÓN AL ASOCIADO</b>                              | <b>Código:</b> MA-ASO-01 |
|                                                                                   | <b>POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b> | <b>Versión:</b> 01       |
|                                                                                   |                                                          | <b>Fecha:</b> 20/11/2025 |

Los derechos de los titulares de la información se encuentran establecidos en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012, por lo tanto, Coopecrédito Entrerríos reconoce que los asociados y/o titulares tienen derecho a:

**3.1.1.** Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al responsable o encargado del tratamiento, este derecho lo podrá ejercer frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados que induzcan al error o aquellos que el tratamiento este expresamente prohibido o no autorizado por el titular.

**3.1.2.** Solicitar la prueba de su autorización otorgada al responsable del tratamiento de sus datos personales, salvo las excepciones expresamente contempladas en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.

**3.1.3.** Ser informado previa solicitud respecto del uso que se les da a sus datos personales.

**3.1.4.** Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos personales cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos, garantías y deberes constitucionales y legales cuando el titular lo considere, siempre y cuando no se encuentren vigentes los productos en la cooperativa que dieron origen a la autorización.

**3.1.5.** Presentar quejas ante la entidad administrativa encargada de la protección de los datos personales.

**3.1.6.** Acceder de forma gratuita a sus datos personales que fueron objeto de tratamiento.

**Parágrafo uno:** personas a quien se les puede entregar la información, la información que reúna las disposiciones esparcidas en la ley 1581 del 2012, podrá ser suministrada a las siguientes personas:

- a) Los titulares, sus causahabientes o sus representantes legales,
- b) Las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial,
- c) Los terceros debidamente autorizados por el titular o por la ley.

## **3.2. DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

**3.2.1.** Los menores de edad son titulares de sus datos personales y por lo tanto portadores de los derechos correspondientes. De acuerdo con lo previsto en la Constitución Política, en concordancia con el Código de la infancia y la adolescencia, los derechos de los menores deben ser interpretados y aplicados de manera prevalente y, por lo tanto, deben ser observados con especial cuidado. Conforme lo señalado en la Sentencia C-748/11 de la Corte Constitucional, las opiniones de los menores deben ser tenidos en cuenta al momento de realizar algún tratamiento de sus datos.

|                                                                                   |                                                          |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>ATENCIÓN AL ASOCIADO</b>                              | <b>Código:</b> MA-ASO-01 |
|                                                                                   | <b>POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b> | <b>Versión:</b> 01       |
|                                                                                   |                                                          | <b>Fecha:</b> 20/11/2025 |

**3.2.2.** De acuerdo a lo anterior, Coopecrédito Entreríos dentro del formato de Vinculación y/o apertura de productos a niñas, niños y adolescentes (asociados menores de edad) ha dispuesto las autorizaciones pertinentes para la recolección de sus datos, en donde se determina que la cooperativa cumplirá a cabalidad con la garantía de la proyección de sus derechos.

### **3.3. DEBERES DE COOPECRÉDITO ENTRERRÍOS CON EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

**3.3.1.** En calidad de responsable del tratamiento de los datos personales, Coopecrédito Entreríos acepta y reconoce que estos pertenecen única y exclusivamente a sus titulares y que sólo ellos pueden disponer sobre los mismos, razón por la que sólo hará uso de los mismos respetando la legislación vigente.

**3.3.2.** De acuerdo a lo anterior Coopecrédito Entreríos se compromete a cumplir con los siguientes deberes:

**3.3.2.1.** Garantizar al titular de la información, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

**3.3.2.2.** Conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.

**3.3.2.3.** Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.

**3.3.2.4.** Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos señalados en la ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes y vigentes.

**3.3.2.5.** Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**3.3.2.6.** Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares de la información en los términos señalados por los artículos 14 y 15 de la ley 1581 de 2.012.

**3.3.2.7.** Registrar en la base de datos “Reclamo en trámite” de la forma en que se regula en la ley.

**3.3.2.8.** Negarse a circular la información que este siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la superintendencia de industria y comercio.

|                                                                                   |                                                          |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>ATENCIÓN AL ASOCIADO</b>                              | <b>Código:</b> MA-ASO-01 |
|                                                                                   | <b>POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b> | <b>Versión:</b> 01       |
|                                                                                   |                                                          | <b>Fecha:</b> 20/11/2025 |

**3.3.2.9.** Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que puedan tener acceso a ella.

**3.3.2.10.** Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.

**3.3.2.11.** Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

**3.3.2.12.** Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

**3.3.2.13.** Coopecredito Entrerrios se encuentra obligada a realizar los reportes en el RNBD. Cuando aplica, inscribe y actualiza anualmente (2 de enero -31 de marzo); reportar reclamaciones semestrales y reportar incidentes conforme al título V de la Circular Única de la SIC emitida el 30 de septiembre de 2022.

## **CAPITULO IV**

### **PROCEDIMIENTOS PARA EL ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN DE LOS DATOS**

#### **4.1. ACCESO A LOS DATOS**

La cooperativa de ahorro y crédito Coopecredito Entrerrios garantiza el derecho de acceso (previa acreditación de la identidad del titular o sus causahabientes), para poner a disposición de éste, de manera gratuita, el detalle de los datos personales a través de medios físicos y/o electrónicos que permitan el acceso directo del titular a ellos. Dicho acceso se ofrece sin límite de plazo y deberá permitir al titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos.

#### **4.2. CONSULTA DE LOS DATOS**

**4.2.1.** Los titulares de los datos podrán enviar sus solicitudes al correo electrónico; [correspondencia@coopecredito.com.co](mailto:correspondencia@coopecredito.com.co) o los canales físicos de la cooperativa.

**4.2.2.** Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha del recibido de la misma, cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho termino, se informará al interesado los motivos de la demora y señalando la nueva fecha en que se atenderá su consulta que en ningún caso excederá cinco (5) días hábiles.

**4.2.3.** Las consultas deberán contener como mínimo la siguiente información:

|                                                                                   |                                                          |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>ATENCIÓN AL ASOCIADO</b>                              | <b>Código:</b> MA-ASO-01 |
|                                                                                   | <b>POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b> | <b>Versión:</b> 01       |
|                                                                                   |                                                          | <b>Fecha:</b> 20/11/2025 |

- Nombre y apellidos del titular su representante o su causahabiente.
- Lo que se pretende consultar.
- Dirección física, y/o electrónica, teléfono y/o medio de contacto y/o de sus causahabientes o sus representantes.
- Firma y número de identificación o proceso de validación correspondiente.

### **4.3. RECLAMOS**

#### **4.3.1. Generalidades**

**4.3.1.1.** Los titulares de la información o sus causahabientes podrán en cualquier momento y de forma gratuita reclamar cuando consideren que su información personal contenida en las bases de datos de la Cooperativa, debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley 1581 de 2012:

**4.3.1.2.** Los reclamos podrán ser presentados a la Cooperativa acompañado de los soportes que el titular quiera hacer valer. Serán atendidos en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, prorrogables por máximo ocho (8) días hábiles más, caso en el cual el titular será previamente informado.

**4.3.1.3.** En caso de que el reclamo esté incompleto el Titular tendrá cinco (5) días hábiles para subsanar las fallas.

**4.3.1.4.** En el evento que haga falta información, si después de dos (2) meses de presentado el requerimiento, no se ha presentado la información requerida el reclamo se entenderá como desistido, en caso de quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de 2 días hábiles e informará de la situación al interesado.

**4.3.1.5.** Cuando la solicitud sea formulada por una persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

#### **4.3.2. Responsables en el proceso de reclamación**

El área encargada de gestionar y tramitar las solicitudes y reclamos ante las áreas internas que interpongan los titulares de la información, es la Gerencia Comercial; desde el departamento de Servicio al asociado.

#### **4.3.3. Trámite de reclamos**

|                                                                                   |                                                          |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>ATENCIÓN AL ASOCIADO</b>                              | <b>Código:</b> MA-ASO-01 |
|                                                                                   | <b>POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b> | <b>Versión:</b> 01       |
|                                                                                   |                                                          | <b>Fecha:</b> 20/11/2025 |

**4.3.3.1.** Una vez recibido el reclamo completo se incluirá una leyenda que indique “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor de 2 días hábiles dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido, y el termino para atender el reclamo será de 15 días hábiles contados a partir de su recibo, cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho termino se le informar al titular o interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá, fecha que no podrá exceder los 8 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**4.3.3.2.** En caso de que el reclamo se presente sin el cumplimiento de los requisitos legales se solicitara al reclamante dentro de los 5 días hábiles subsiguientes a la recepción para que subsane las fallas y presente la información o los documentos faltantes, si transcurridos 2 meses de la fecha del requerimiento no se presenta la información requerida se entenderá que el reclamo habrá sido desistido.

#### **4.4. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER DERECHOS DE PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS**

**4.4.1.** Las personas tendrán derecho a presentar ante la Cooperativa Coopecrédito Entrerrios peticiones, quejas y reclamos, en ejercicio del derecho constitucional consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, que deberán ser atendidos por el área responsable del tratamiento de los datos y de la materia que es objeto de las peticiones, quejas y reclamos, dentro de los términos y procedimientos señalados en la ley correspondiente de conformidad con la siguiente regulación:

**4.4.1.1.** Podrán ser presentadas por el titular quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente y comprobable, por sus causahabientes quienes deben acreditar tal calidad en forma suficiente, por el representante y/o apoderado del Titular previa acreditación de tal representación o apoderamiento

#### **4.5. RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SUPRESIÓN DE LOS DATOS**

##### **4.5.1. Rectificación y actualización de datos**

Se corregirá y actualizara los datos personales contenidos en la base de datos a sus titulares y causahabientes, se garantizará a los titulares de datos personales el derecho de corregir o actualizar los datos personales que reposen en las bases de datos cuando consideren que se cumplen los parámetros establecidos en la ley siempre y cuando la solicitud de rectificación o actualización se encuentre debidamente fundamentada.

##### **4.5.2. Supresión de datos**

|                                                                                   |                                                          |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>ATENCIÓN AL ASOCIADO</b>                              | <b>Código:</b> MA-ASO-01 |
|                                                                                   | <b>POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b> | <b>Versión:</b> 01       |
|                                                                                   |                                                          | <b>Fecha:</b> 20/11/2025 |

En desarrollo del principio de veracidad o calidad, en el tratamiento de los datos personales la cooperativa realizará operativamente la supresión de los datos personales que reposan en la base de datos cuando así lo solicite el titular que haya podido advertir la necesidad de ser suprimidos de tal manera que satisfaga los propósitos del tratamiento y que la eliminación no permita la recuperación de la información, sin embargo el titular deberá tener en cuenta que cierta información deberá permanecer en los registros históricos cuando sea necesario para el cumplimiento de los deberes legales de la cooperativa.

## **CAPITULO V**

### **ADMINISTRACIÓN, TRÁNSITO Y FLUJO DE LOS DATOS**

#### **5.1. ENTREGA DE DATOS PERSONALES A LAS AUTORIDADES**

La Cooperativa de ahorro y crédito Coopecrédito Entrerríos entregará datos personales cuando medie una solicitud de una entidad pública, administrativa o judicial en ejercicio de sus funciones legales lo solicite, y el acceso y entrega de dichos datos contenidos en cualquiera de las bases de datos se deberá verificar la legalidad de la petición, la pertinencia o necesidad de la solicitud de los datos en relación con la finalidad expresada por la autoridad requirente, y se deberá suscribir un acta relacionando o indicando estos requerimientos y las características de la información solicitada, precisando la obligación de garantizar los datos entregados al funcionario que hace la solicitud o a quien la recibe a su nombre debidamente autorizado, así como a la entidad requirente.

#### **5.2. TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS PAÍSES**

**5.2.1.** La Cooperativa no transferirá los datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumple con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que establece la ley. (Circular 5/2017).

**5.2.2.** Esta prohibición no regirá cuando se trate de:

**5.2.2.1.** Información respecto de la cual el titular haya autorizado expresa e inequívocamente la transferencia.

**5.2.2.2.** Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.

**5.2.2.3.** Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la Republica de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.

|                                                                                   |                                                          |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>ATENCIÓN AL ASOCIADO</b>                              | <b>Código:</b> MA-ASO-01 |
|                                                                                   | <b>POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b> | <b>Versión:</b> 01       |
|                                                                                   |                                                          | <b>Fecha:</b> 20/11/2025 |

**5.2.2.4.** Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el responsable del tratamiento, y para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del titular.

**5.2.2.5.** Transferencias legítimamente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

### **5.3. GESTION DE DOCUMENTOS**

Los documentos que contengan datos personales deben ser fácilmente recuperables, es por ello que la Cooperativa Coopecrédito Entrerríos tiene implementado un sistema de control efectivo que tiene como finalidad dejar documentado el lugar donde reposa cada uno de los documentos tanto físicos como digitales, en donde se deben hacer inspecciones a esas rutas de almacenamiento de forma frecuente y por lo tanto se garantiza su conservación, dejando claramente definidos en qué condiciones se llevará a cabo la conservación, teniendo en cuenta las condiciones ordinarias, ambientales del lugar de almacenamiento, los riesgos a los cuales están expuestos tales documentos. El tiempo de retención de ellos se determina en función de los requisitos legales que fueren aplicables o si por el contrario se debe reciclar, reutilizar y su conservación de digitalizará, entre otros.

### **5.4. GESTION DE INCIDENTES EN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

**5.4.1.** La Cooperativa de ahorro y crédito Coopecrédito Entrerríos establece un procedimiento de notificación, gestión y respuesta de incidencias que tienen como finalidad garantizar la confiabilidad, la disponibilidad y la integridad de la información contenida en las bases de datos que están bajo su responsabilidad respecto de aquellos incidentes que pudieren afectar la seguridad de los datos.

**5.4.2.** Los usuarios y responsables de este procedimiento, así como cualquier persona que tenga relación con el almacenamiento, tratamiento o consulta de las bases de datos debe conocer el procedimiento para actuar, en caso de presentarse algún tipo de incidente de esta naturaleza, dicho procedimiento de notificación, gestión y respuesta, tendrá las siguientes gestiones:

**5.4.2.1.** Cuando una persona tenga conocimiento de una incidencia (pérdida, hurto y/o acceso no autorizado) que afecte o pueda llegar a afectar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información contenida, o alguno de los encargados, deberá comunicarlo en forma inmediata al Responsable de la protección del tratamiento de los datos, describiendo detalladamente incidencia e indicando las personas que hayan podido tener relación con ella, la fecha y hora en que se ha producido, la persona que notifica la incidencia, a quien se le notifica y los efectos que se han producido.

|                                                                                   |                                                          |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>ATENCIÓN AL ASOCIADO</b>                              | <b>Código:</b> MA-ASO-01 |
|                                                                                   | <b>POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b> | <b>Versión:</b> 01       |
|                                                                                   |                                                          | <b>Fecha:</b> 20/11/2025 |

**5.4.2.2.** Una vez notificada la incidencia el administrador de protección de datos expedirá un acuse de recibo en el que conste la información recibida

**5.4.2.3.** Se creará un registro de incidencias que debe contener:

- Tipo de incidencia (fraude interno o externo, daños a activos físicos, fallas tecnológicas, administración y ejecución de procesos).
- Fecha y hora de la misma.

**5.4.2.4.** Así mismo debe implementarse el procedimiento para la recuperación de los datos cuando aplique, indicando quien realizara el proceso, los datos restaurados y en su caso los datos que han requerido ser grabados en el proceso de su recuperación.

**5.4.2.5.** Informar a la SIC dentro de los 15 días hábiles siguientes de haber sido detectada la incidencia.

**5.4.2.6.** Y se notificará del incidente a los titulares cuando se identifique que puedan verse afectados.

**5.4.2.7.** Todo incidente que afecte datos personales se reportará a la SIC dentro de los 15 días hábiles de su detección y se notificará a los titulares afectados.