
	POLITICA DE MANEJO DE DATOS			
	Código: SA-OT-03	Versión: 6	F.A:2025-10-31	

I. INTRODUCCIÓN

Que la **COOPERATIVA DE CRÉDITO Y SERVICIO COMUNIDAD “COOMUNIDAD”** con NIT. 804.015.582-7 con domicilio principal en la ciudad de Bucaramanga es una asociación sin ánimo de lucro, con asociados y patrimonio social variable e ilimitado y conformada por las personas que mediante las condiciones establecidas en la COOPERATIVA se adhieran y sometan a los estatutos; que tiene como objeto social contribuir al mejoramiento económico, social, cultural y educativo de los asociados, sus familias y comunidad en general, a través del desarrollo de diferentes mecanismos e integración con diferentes entidades del sector en el cual se promuevan el crecimiento por medio de la solidaridad, ayuda mutua y demás principios, valores y características del cooperativismo.



En cumplimiento a nuestro objeto social y con fundamento en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 “*Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*” y el Decreto 1377 de 2.013, *Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012*” La **COOPERATIVA DE CRÉDITO Y SERVICIO COMUNIDAD “COOMUNIDAD”**, es responsable del tratamiento de datos personales de otros, adopta mediante el presente documento las políticas y procedimientos para garantizar el derecho que tienen las personas de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan registrado sobre ellas en bases de datos y/o archivos.

Además, mediante la Ley 2300 del 10 de julio de 2023, “*por medio del cual se establecen medidas que protejan el Derecho a la intimidad de los Consumidores*”, el Congreso de la República dispuso medidas especiales para las actividades de cobranza, prospección comercial y obtención de autorizaciones para contactar consumidores.

La presente Política se aplica a toda información personal de los asociados, prospectos, contratistas, proveedores, trabajadores, o de cualquier otra persona que por algún motivo suministre información a la **COOPERATIVA DE CRÉDITO Y SERVICIO COMUNIDAD “COOMUNIDAD”**, pudiendo actualizar esta política en cualquier momento, ya sea para atención de novedades legislativas, regulatorias o jurisprudenciales, políticas internas, o por cualquier otra razón o circunstancia, lo cual se informará y se dará a conocer oportunamente, mediante documento escrito, publicación en el sitio web, comunicación verbal o mediante cualquier otra tecnología, por este motivo se recomienda al titular de los datos personales, revisarla con regularidad para asegurarse de que ha leído la versión más actualizada

La presente política es de obligatorio cumplimiento para todos los trabajadores y contratistas de la **COOPERATIVA DE CRÉDITO Y SERVICIO COMUNIDAD “COOMUNIDAD”**, así, como también de **proveedores**, directivos, asamblea general de delegados además de las personas naturales y jurídicas que realicen tratamiento de los datos personales registrados en las bases de datos de la Cooperativa, de acuerdo a la relación contractual, comercial o financiera que la entidad tenga o haya tenido con ese tercero, con el fin de proporcionar los lineamientos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones legales en materia de protección de datos personales.

Elaborado Por: Abogado.	Revisado Por: Representante Legal.	Aprobado Por: Consejo de Administración.	Copia Controlada	SI	X
			Copia No Controlada	SI	

	POLITICA DE MANEJO DE DATOS				
	Código: SA-OT-03	Versión: 6	F.A:2025-10-31	Pág. 2 de 15	

La **COOPERATIVA DE CRÉDITO Y SERVICIO COMUNIDAD “COOMUNIDAD”**, consciente de la responsabilidad que les asiste en materia de Tratamiento de Datos Personales, garantiza el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar la autorización respecto a las informaciones que hayan recogido sobre ellas en las bases de datos que la Entidad, ha recopilado para las finalidades previstas en la Ley y las autorizaciones respectivas, las cuales han sido tratadas conforme a lo establecido por el régimen nacional de protección de datos personales.

La **COOPERATIVA DE CRÉDITO Y SERVICIO COMUNIDAD “COOMUNIDAD”**, se permite informar a todos los interesados, que los datos personales que obtenga en virtud de las operaciones que se soliciten o celebren con la **COOPERATIVA DE CRÉDITO Y SERVICIO COMUNIDAD “COOMUNIDAD”**, serán tratados conforme a los principios y deberes definidos en la ley 1581 de 2012, 2300 de 2023 y demás normas que traten y regulen esta materia. Para todos los fines pertinentes, el domicilio de la COOPERATIVA, es Calle 52 No 36-69 Piso 2 Cabecera del LLano, en Bucaramanga, Santander.

II. OBJETO

La presente Política tiene como objeto dar la información necesaria y suficiente a los diferentes grupos de interés, así como establecer los lineamientos que garanticen la protección de los datos personales que son objeto de tratamiento de datos personales a través de los procedimientos de la **COOPERATIVA DE CRÉDITO Y SERVICIO COMUNIDAD “COOMUNIDAD”**, para de esta forma, dar cumplimiento de la ley, políticas y procedimientos de atención de derechos de los titulares, criterios de recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión que se dará a los datos personales.



III. MARCO LEGAL

El Artículo 15 de la Constitución Política, establece el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, tanto de entidades públicas como privadas. Así mismo, y de acuerdo con la Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional, este derecho comprende otras facultades como las de autorizar el tratamiento, incluir nuevos datos, excluirlas o suprimirlas de una base de datos o archivo.

Ley 1273 de 2009, por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado – denominado “*de la protección de la información y de los datos*” y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.

Ley 1581 del 2012 de Protección de Datos Personales, desarrolla el derecho de Hábeas Data bajo una concepción más amplia que la financiera y crediticia.

Elaborado Por: Abogado.	Revisado Por: Representante Legal.	Aprobado Por: Consejo de Administración.	Copia Controlada	SI	X
			Copia No Controlada	SI	

	POLITICA DE MANEJO DE DATOS				
	Código: SA-OT-03	Versión: 6	F.A:2025-10-31	Pág. 3 de 15	

Decreto 1377 del 2013, que reglamenta parcialmente la Ley 1581, en aspectos relacionados con la autorización del Titular de la Información, las transferencias de Datos Personales y la responsabilidad demostrada frente al tratamiento de Datos Personales.

Decreto 886 del 2014, que reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012 en lo relacionado con el Registro Nacional de Bases de Datos.



Ley 2300 de 2023, por medio de la cual se establecen los canales, el horario y la periodicidad en la que los consumidores pueden ser contactados por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranzas de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación.

IV. DEFINICIONES

Las expresiones utilizadas en esta Política tendrán el significado que aquí se les otorga, o el significado que la ley o la jurisprudencia aplicable les den, según dicha ley o jurisprudencia sea modificada de tiempo en tiempo.

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Aviso de privacidad:** Es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato conocido o por conocer, que es puesto a disposición del Titular con el fin de informar sobre el tratamiento de sus datos personales.
- **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato Sensible:** Dato que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.
- **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento
- **Habeas data:** Derecho que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada.
- **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

Elaborado Por: Abogado.	Revisado Por: Representante Legal.	Aprobado Por: Consejo de Administración.	Copia Controlada	SI	X
			Copia No Controlada	SI	

	POLITICA DE MANEJO DE DATOS				
	Código: SA-OT-03	Versión: 6	F.A:2025-10-31	Pág. 4 de 15	

- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

V. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



El responsable del tratamiento de sus datos personales es la **COOPERATIVA DE CRÉDITO Y SERVICIO COMUNIDAD "COOMUNIDAD"**, identificada con NIT. 804015582-7, con sede principal en la CALLE 52 #36-69 PISO 2 OFICINA 12-01 Cabecera de Llano, de la ciudad de Bucaramanga, Portal Web: www.coomunidad.com, PBX 018000180403- 6970403.

VI. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

De acuerdo con la Ley 1581 del 2.012, para su aplicación se tienen en cuenta en la **COOPERATIVA DE CRÉDITO Y SERVICIO COMUNIDAD "COOMUNIDAD"**, los siguientes principios:

1. **PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS:** El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;
2. **PRINCIPIO DE FINALIDAD:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;
3. **PRINCIPIO DE LIBERTAD:** El Tratamiento sólo puede ejercerse 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 o judicial que releve el consentimiento;
4. **PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;
5. **PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
6. **PRINCIPIO DE 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 presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo 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 conforme a la presente ley;

Elaborado Por: Abogado.	Revisado Por: Representante Legal.	Aprobado Por: Consejo de Administración.	Copia Controlada	SI	X
			Copia No Controlada	SI	

	POLITICA DE MANEJO DE DATOS			
	Código: SA-OT-03	Versión: 6	F.A:2025-10-31	



7. PRINCIPIO DE SEGURIDAD: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar 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;
8. PRINCIPIO DE 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 sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.
9. PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD: Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y los términos establecidos anteriormente, se procederá a la supresión de los datos.
10. INTERPRETACIÓN INTEGRAL DE LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES: Los derechos se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los derechos constitucionales aplicables.
11. PRINCIPIO DE NECESIDAD: Los datos personales tratados deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades perseguidas con la base de datos.
12. PRINCIPIO DE NO INTROMISIÓN: Los datos personales asociados con finalidades de prospección comercial y cobranza de obligaciones se cumplirán con los estándares dispuestos en la Ley 2300 del 10 de julio de 2023 y los decretos que la reglamenten.

VII. DERECHOS DE LOS TITULARES

Los Titulares de datos personales gozarán de los siguientes derechos, y de aquellos que les otorgue la ley:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al Responsable del tratamiento o Encargados del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo

Elaborado Por: Abogado.	Revisado Por: Representante Legal.	Aprobado Por: Consejo de Administración.	Copia Controlada	SI	X
			Copia No Controlada	SI	

	POLITICA DE MANEJO DE DATOS				
	Código: SA-OT-03	Versión: 6	F.A:2025-10-31	Pág. 6 de 15	

tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- Ser informado por el Responsable del tratamiento o el Encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

VIII. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES

La Cooperativa de Crédito y Servicio Comunidad "COOMUNIDAD", solicitará las autorizaciones de manera previa, expresa e informada para el tratamiento de los datos personales recolectados, la cual podrá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tales como, comunicación escrita, verbal, virtual o por conductas inequívocas.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por regla general en el tratamiento de datos de carácter personal la Compañía recolectará la autorización previa e informada del Titular, conforme a la Ley Estatutaria 1581 de 2012. La autorización también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del titular del dato, las cuales permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información. Dichas conductas deben exteriorizar de manera clara la voluntad de autorizar el tratamiento.



La Cooperativa de Crédito y Servicio Comunidad "COOMUNIDAD", conservará pruebas de dichas autorizaciones de manera adecuada, velando y respetando los principios de privacidad y confidencialidad de la información.

IX. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de los asociados de la Cooperativa, serán:



- Gestionar el proceso de vinculación y creación del asociado en la Compañía, para lo cual se requiere contar con documentos digitalizados y físicos de los asociados.
- Generación de informes mensuales sobre el comportamiento de la cartera de los asociados.
- Prestar servicios crediticios a personas naturales y jurídicas a través de plataformas electrónicas.

Elaborado Por: Abogado.	Revisado Por: Representante Legal.	Aprobado Por: Consejo de Administración.	Copia Controlada	SI	X
			Copia No Controlada	SI	

	POLITICA DE MANEJO DE DATOS				
	Código: SA-OT-03	Versión: 6	F.A:2025-10-31	Pág. 7 de 15	

- Conocer su comportamiento financiero, comercial y crediticio y el cumplimiento de sus obligaciones legales.
- Realizar ante los operadores de información (Experian, Transunion y/o cualquier otra entidad que llegue a manejar bases de datos con los mismos objetivos) la consulta de la información crediticia, así como el reporte de la generación, modificación, extinción, cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones contraídas.
- Compartir e intercambiar con sus entidades filiales, matrices, aliadas y/o con entidades financieras, cesionarios o inversionistas, la información personal y financiera, así como la información relacionada con créditos contratados u otorgados con o por la Cooperativa, contenida en las bases de datos de la entidad con fines de control de riesgos, cesión, desembolso y pago de obligaciones.
- Compartir e intercambiar con aliados y terceros la información personal y financiera, así como la información relacionada con créditos contratados u otorgados con o por la Cooperativa con fines de publicidad y comerciales.
- Realizar servicios legalmente autorizados bajo el contrato de mutuo firmado con nuestros asociados, como pueden ser cesiones de cartera, cobro de obligaciones y cualquier otra actividad autorizada en dicho contrato.
- Adelantar contactos con fines comerciales, promocionales y de cobranza o cualquier otro relacionados con los servicios y productos de COOMUNIDAD, o los de terceros con los que la Cooperativa tenga relaciones comerciales o alianzas, a través de los canales autorizados por el cliente, los cuales podrán ser:
 - Correo electrónico,
 - Short Message Service ("SMS", por sus siglas en inglés),
 - Multimedia Message Service ("MMS", por sus siglas en inglés),
 - Unstructured Supplementary Service Data ("USSD", por sus siglas en inglés),
 - WhatsApp
 - Chats de redes sociales y aplicaciones asociadas al número telefónico registrado por el asociado
 - Llamadas
- Los contactos mencionados en este numeral serán realizados dentro de la franja horaria de lunes a viernes, entre las 7:00 am y las 7:00 pm, y los días sábado de 8:00 am a 3:00 pm, de conformidad con lo previsto en la Ley 2300 de 2023.
- Realizar actividades de gestión de cobro, aviso de reporte a las centrales de riesgo, entrega de extractos de obligaciones y actualizar la información a través de diferentes actividades, como lo son la consulta en bases de datos públicas, páginas de internet y redes sociales.
- Seguimiento de procesos jurídicos, identificación de pagos realizados y calificación de cartera de manera directa o a través de terceros ubicados dentro y fuera del territorio nacional.
- Seguimiento continuo a nuestros asociados, mediante estrategias de fidelización efectivas propiciando confianza y lealtad para la prestación de nuevos servicios, con el propósito de dar a conocer a los asociados el portafolio de servicios crediticios que son ofrecidos a través de la Cooperativa.
- Consultar y reportar información de los asociados a través de centrales de riesgo, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1266 de 2008.

Elaborado Por: Abogado.	Revisado Por: Representante Legal.	Aprobado Por: Consejo de Administración.	Copia Controlada	SI	X
			Copia No Controlada	SI	

	POLITICA DE MANEJO DE DATOS				
	Código: SA-OT-03	Versión: 6	F.A:2025-10-31	Pág. 8 de 15	

- Consultar su información en bases de datos relacionadas con el Sistema de Seguridad Social, transacciones financieras y hábitos de consumo, a través de intermediarios.
- Mantener contacto con el Titular aun cuando finalice la relación contractual.
- Compartir la información con terceros aliados que colaboran con la Compañía, tales como proveedores de servicios de mensajería, agencias de publicidad, casas de cobranzas, proveedores de productos, etc., considerando que para el cumplimiento de sus encargos deben acceder en alguna medida a la información, los cuales estarán igualmente sujetos a las obligaciones de confidencialidad, manejo de la información y protección de datos personales a las que está sujeto a COOMUNIDAD.
- Dar atención y seguimiento a las solicitudes que reciba de los Titulares de Datos Personales, en ejercicio del derecho de Habeas data.
- Gestión administrativa para la ejecución de las etapas precontractual, contractual y post contractual.
- Evaluar la atención brindada al asociado y realizar actividades de prospección comercial.
- Gestionar y dar atención oportuna a las peticiones, quejas o reclamos presentados por los asociados a través de los canales de servicio al cliente.
- Dar cumplimiento al sistema de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo adoptado por la empresa y en consecuencia consultar al titular en listas restrictivas y vinculantes.
- En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo que dure la relación contractual entre el asociado y la Cooperativa y el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.



X. FINALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

La **COOPERATIVA DE CRÉDITO Y SERVICIO COMUNIDAD "COOMUNIDAD** tiene una base de datos con información comercial y geodemográfica de las personas que se han venido asociado a nuestra organización de economía solidaria, la cual utiliza en el proceso de otorgamiento de créditos y en la realización de actividades de bienestar social y otorgamiento de auxilios, en el marco de la Ley 79 de 1988. Los datos que utiliza la Cooperativa para la normal comunicación con sus asociados, tienen que ver con sus datos de identificación, esto es, nombres y apellidos, teléfono de residencia, género, profesión u oficio, empresa donde trabaja: teléfonos (oficina y móvil), correo electrónico, cargo, nombre e identificación de la empresa, número de empleados, plataformas tecnológicas, dirección y grupo empresarial.

Igualmente, la Cooperativa hace uso de los datos proporcionados a lo largo de la trayectoria de sus relaciones con los asociados, tales como almacenamiento de documentos que fueron radicados en nuestras oficinas y que contienen firma e información personal de éstos cuando se trata de personas naturales, o de los proveedores, empleados, contratistas o dependientes en el caso de personas jurídicas.

La recolección de datos personales y su tratamiento automatizado tienen como finalidad facilitar la gestión, administración, mejora y ampliación de los distintos servicios, la elaboración de estadísticas, la gestión o seguimiento de incidencias, así como el envío de comunicaciones, y

Elaborado Por: Abogado.	Revisado Por: Representante Legal.	Aprobado Por: Consejo de Administración.	Copia Controlada	SI	X
			Copia No Controlada	SI	

	POLITICA DE MANEJO DE DATOS				
	Código: SA-OT-03	Versión: 6	F.A:2025-10-31	Pág. 9 de 15	

cualquier otro fin que en el ejercicio de su objeto social de la cooperativa.

Igualmente, la cooperativa cuenta con una base de datos de sus empleados, en la cual está registrada su información personal, como dirección, teléfonos, nivel de escolaridad, número de cuenta bancaria, aspectos básicos del sistema de seguridad social y salud ocupacional; estos datos son utilizados exclusivamente dentro de la relación empleador- trabajador que existe entre las partes.



Adicionalmente, en cumplimiento de la ley 1581 y su decreto reglamentario 1377 de 2013, la Cooperativa de Crédito y Servicio "Coomunidad", informa a sus usuarios, empleados y visitantes que las oficinas correspondientes al archivo, siendo estas las oficinas 603 y 606, ubicadas en la calle 35 #17-77 Edificio Bancoquia, están dotadas de cámaras de video con el propósito de garantizar la seguridad de los documentos y bienes allí almacenados, así como la protección del personal y visitantes. Igualmente se informa que las imágenes captadas por los dispositivos de videovigilancia serán tratadas con estrictas medidas de seguridad y confidencialidad, y se utilizarán exclusivamente para los fines mencionados, así como para la prevención de actos delictivos y el resguardo de la información. Los datos obtenidos a través de las cámaras de video no serán divulgados a terceros, salvo en los casos permitidos por la ley y se conservarán únicamente el tiempo necesario para cumplir con los fines establecidos. Los titulares de datos podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, de acuerdo con lo dispuesto en la legislación vigente.

Además, la Cooperativa "Coomunidad" cuenta con la debida autorización por escrito de sus clientes, para que por medio de intermediarios pueda consultar: (I) la información pasada, presente y futura de ese cliente o potencial cliente que se encuentra en las bases del Sistema General de Seguridad Social Integral y Aportes Parafiscales, (II) la información que se haya recopilado de los datos transaccionales que son intercambiados por los actores en el sistema de pagos a través de los diversos servicios que prestan (III) La información que se encuentre en las bases de datos de los terceros o aliados, relacionada con los hábitos de consumo respecto de una llave de consulta, que podrá corresponder, entre otras, a las siguientes categorías: Pago de facturas y obligaciones financieras, recargas asociadas al número celular, retiro y depósito de dinero en entidades financieras, entre otras.

Así las cosas, los datos personales son utilizados exclusivamente por las áreas de mercadeo, comercial, administrativa y servicio al cliente para las siguientes finalidades:

- Creación y conservación de los documentos legalmente exigidos por las normas contables.
- Consultas y reportes a las centrales de riesgos
- Consultas en listas vinculantes.
- Consultas en base de datos relacionadas con el Sistema de Seguridad social, transacciones financieras y hábitos de consumo.
- Tratamiento de sus datos personales en nuestras actividades de mercadeo.
- Mejorar nuestro conocimiento del mercado en el uso de aplicaciones tecnológicas.
- Adaptación de nuestros productos y servicios para responder mejor a sus intereses,

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Copia Controlada	SI	X
Abogado.	Representante Legal.	Consejo de Administración.	Copia No Controlada	SI	

	POLITICA DE MANEJO DE DATOS				
	Código: SA-OT-03	Versión: 6	F.A:2025-10-31	Pág. 10 de 15	

campañas de actualización de datos.

- Enviar cartas, realizar contactos telefónicos y comunicaciones en general.
- Gestión de PQRSD (peticiones, quejas y reclamos, solicitudes y denuncias).

XI. EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES PARA CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR Y SUPRIMIR SU INFORMACIÓN

Los asociados podrán ejercer su derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir los datos personales que haya suministrado a la Cooperativa, radicando una comunicación a través de los siguientes medios:

- **Correo electrónico:** contacto@coomunidad.com correo directo dirigido a señores Cooperativa de Crédito y Servicio Comunidad "COOMUNIDAD" a la calle 52 # 36 - 69 PISO 2 Cabecera del Llano, de la ciudad de Bucaramanga, Santander, Colombia.

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 20 del Decreto 1377 del 2013, los derechos de los titulares establecidos en la Ley, podrán ejercerse por:

- El Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.

La petición o derecho que ejercita el titular de los datos personales, debe contener, nombre y apellidos del asociado junto con su número de identificación personal y datos de contacto para recibir notificaciones.

Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado por su titular. El titular de los datos personales podrá solicitar a la cooperativa copia de los datos que posee sobre el mismo, Asimismo, la Cooperativa actualizará, rectificará o eliminará los datos cuando éstos resulten inexactos, incompletos o hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad inicial.



XII. PROCEDIMIENTO PARA PQRS FORMULADOS

- **Peticiones y Solicitudes:**

Los asociados titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos de la cooperativa.

La Cooperativa suministrará a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del asociado. La consulta se formulará por escrito, en las áreas que se indicaron en el numeral VII, siempre y cuando sea el titular de los datos.

Elaborado Por: Abogado.	Revisado Por: Representante Legal.	Aprobado Por: Consejo de Administración.	Copia Controlada	SI	X
			Copia No Controlada	SI	

	POLITICA DE MANEJO DE DATOS				
	Código: SA-OT-03	Versión: 6	F.A:2025-10-31	Pág. 11 de 15	

La petición y/o solicitud será atendida en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

- **Quejas y Reclamos:**

El asociado titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos de la **COOPERATIVA DE CRÉDITO Y SERVICIO COMUNIDAD "COOMUNIDAD"** debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, podrán presentar queja y/o reclamo ante COOMUNIDAD el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a cooperativa con la siguiente información:

- Identificación del asociado o Titular
- La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo
- La dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos treinta (30) días calendario desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de tres (03) días hábiles e informará de la situación al interesado.



Una vez recibido el reclamo completo, el mismo se gestionará en un término no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos por los cuales la cooperativa no ha podido culminar el trámite y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

XIII. DATOS RECOLECTADOS SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DEL TITULAR ANTES DEL DECRETO 1377 DEL 2.013

La Cooperativa ha promovido la utilización de todos los mecanismos que ha considerado pertinentes para solicitar la autorización de los titulares para continuar con el tratamiento de los datos personales recolectados por COOMUNIDAD, para los siguientes fines: Comunicaciones telefónicas, envío de mensajes de texto y el envío de todo tipo de comunicaciones que surgen dentro de la relación de asociados, trabajadores, contratistas o proveedores y los que se describen de manera detallada en el capítulo VI del presente documento.

Entre dichos mecanismos se encuentra la publicación del aviso de privacidad en la página Web:

Elaborado Por: Abogado.	Revisado Por: Representante Legal.	Aprobado Por: Consejo de Administración.	Copia Controlada	SI	X
			Copia No Controlada	SI	

	POLITICA DE MANEJO DE DATOS			
	Código: SA-OT-03	Versión: 6	F.A:2025-10-31	

www.coomunidad.com

La Cooperativa considera que los anteriores son mecanismos eficientes de comunicación, atendiendo a los mecanismos adoptados y descritos anteriormente, en aquellos casos en que el titular no ha contactado a la Cooperativa para solicitar la supresión de sus datos personales, la Cooperativa concluye de forma razonable que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 del Decreto 1377 de 2013, existe una conducta inequívoca del titular, otorgando la autorización para el tratamiento de los datos que reposan en las bases de datos para la finalidad indicada en la presente política de tratamiento de datos, sin perjuicio de la facultad que tiene el titular de ejercer en cualquier momento su derecho y pedir la eliminación del dato.

XIV. DEBERES COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

La **COOPERATIVA DE CRÉDITO Y SERVICIO COMUNIDAD “COOMUNIDAD”** se encarga directamente del tratamiento y custodia de los Datos Personales captados y almacenados; no obstante, se ha celebrado un contrato con AMAZON AWS quienes proporcionan el servicio de hosting, en la ciudad e Palm Beach, el estado de La Florida, Estado Unidos de Norteamérica; igualmente, la cooperativa, tiene un backup de su información en sus instalaciones de la ciudad de Bucaramanga, departamento de Santander, república de Colombia en el que cuenta con todas las medidas de custodia de la información. De otra parte, la cooperativa se reserva el derecho a delegar en un tercero tal tratamiento, para lo cual exigirá al encargado la atención e implementación de las políticas y procedimientos idóneos para la protección de los datos personales y la estricta confidencialidad de los mismos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012.



XV. DATOS SENSIBLES

Para efectos de la Ley de protección de datos personales y de las presentes políticas de tratamiento de datos personales, se entiende por datos sensibles aquellos relacionados con la intimidad del titular, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos. La cooperativa COOMUNIDAD reitera su carácter apolítico, el cumplimiento de los principios y valores cooperativos, así como que se trata de una entidad sin orientaciones religiosas o étnicas excluyentes. Sin embargo, el titular de la información personal no está obligado a suministrar datos sensibles, por lo tanto cualquier solicitud de los mismos requerirá autorización expresa.

XVI. DATOS PERSONALES DE LOS MENORES DE EDAD

Los datos personales que reposen en las bases de datos de la **COOPERATIVA DE CRÉDITO Y SERVICIO COMUNIDAD “COOMUNIDAD”** sobre niños, niñas y adolescentes y que sean necesarios para la prestación de los servicios de la cooperativa, serán utilizados única y exclusivamente de en

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Copia Controlada	SI	X
Abogado.	Representante Legal.	Consejo de Administración.	Copia No Controlada	SI	

	POLITICA DE MANEJO DE DATOS				
	Código: SA-OT-03	Versión: 6	F.A:2025-10-31	Pág. 13 de 15	

los términos permitidos por la ley, especialmente la Ley 79 de 1988. La cooperativa asegura su protección de conformidad con la Constitución Política y la Ley. En todo caso, cualquier uso de los datos de los menores de edad que se encuentren registrados en las bases de datos de la cooperativa o que se soliciten deberán ser autorizados expresamente por el representante legal del niño, niña o adolescente, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad de entender el asunto. De igual manera COOMUNIDAD facilitará a los representantes legales de los menores, la posibilidad de que puedan ejercer los derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición de los datos de sus tutelados.

XVII. TERCEROS

Las bases de datos o archivos no serán suministradas a terceros, salvo expresa autorización del titular, o en los casos previstos en la Ley. La transferencia y/o uso compartido de datos de los prospectos, asociados, proveedores y empleados de la **COOPERATIVA DE CRÉDITO Y SERVICIO COMUNIDAD "COOMUNIDAD"** con terceros, se refiere única y exclusivamente a los fines correspondientes al envío de correspondencia, mensajes de texto, comunicaciones telefónicas y en general todo tipo de comunicaciones que surjan dentro del vínculo de asociación con la cooperativa COOMUNIDAD. En la actualidad, la cooperativa ha contratado los servicios de correspondencia y comparte los datos de dirección teléfono con: AHORA CONTACT CENTER, ANTUEL, SOMOS SOLIDARIOS, TITAN CONSTRUCCIONES, GRUPO V3 y FUNDACIÓN PARA TODOS, quien temporalmente ejerce como un corresponsal no bancario, Empresas con las que la cooperativa COOMUNIDAD ha celebrado acuerdos de confidencialidad para asegurar la protección de los datos.

XVIII. MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS CON RELACIÓN AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



La **COOPERATIVA DE CRÉDITO Y SERVICIO COMUNIDAD "COOMUNIDAD"** informa a sus asociados y los titulares de los datos personales que han adoptado las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos y para evitar su alteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado.

Los datos personales que el titular de la información suministre a la Cooperativa bajo cualquier medio, tales como el nombre, identificación, edad, género, dirección, teléfono y correo electrónico, serán administrados de forma confidencial, con las debidas garantías constitucionales, legales y demás normas aplicables a la protección de datos personales.

La información será incorporada en las diferentes bases de datos que maneja la cooperativa y cuya responsabilidad y manejo está a su cargo.

La cooperativa COOMUNIDAD cuenta con protocolos de seguridad y acceso a nuestros sistemas de información, el acceso a las diferentes bases de datos se encuentra restringido incluso para nuestros empleados y colaboradores. Nuestros funcionarios se encuentran comprometidos con la

Elaborado Por: Abogado.	Revisado Por: Representante Legal.	Aprobado Por: Consejo de Administración.	Copia Controlada	SI	X
			Copia No Controlada	SI	

	POLITICA DE MANEJO DE DATOS				
	Código: SA-OT-03	Versión: 6	F.A:2025-10-31	Pág. 14 de 15	

confidencialidad y manipulación adecuada de las bases de datos atendiendo a las políticas sobre tratamiento de la información establecida en la Ley.

El sistema en donde reposan las bases de datos SIVERIAN cuenta con distintas certificaciones de seguridad, está protegido físicamente en un lugar seguro y es supervisado por entes auditores a nivel internacional. Sólo personal autorizado puede acceder a él y por tanto a los datos personales de nuestros asociados y/o prospectos bajo un sistema protegido con contraseñas. Por lo anterior, la Cooperativa COOMUNIDAD otorgará las garantías y asumirá las obligaciones o responsabilidades por pérdida o sustracción de información de su sistema informático únicamente cuando por negligencia o dolo, un tercero no autorizado acceda a la información, y procurará de manera diligente y prudente la seguridad de la información en medio digital o físico.

XIX. ACEPTACIÓN DE LAS PRESENTES POLÍTICAS

Los asociados a la **COOPERATIVA DE CRÉDITO Y SERVICIO COMUNIDAD "COOMUNIDAD"**, así como los demás titulares de los datos personales declaran que conocen y aceptan la presente Política de Tratamiento de datos Personales. Teniendo en cuenta que existe una relación recurrente entre los titulares de los datos personales y la cooperativa y que la cooperativa COOMUNIDAD ha solicitado de manera explícita a sus asociados, prospectos, colaboradores y contratistas las autorizaciones para continuar con el tratamiento de datos personales ya recolectados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013; la cooperativa COOMUNIDAD continuará usando los datos almacenados necesarios para ofrecer sus servicios para el normal funcionamiento, mientras el titular no contacte al responsable para solicitar la supresión de sus datos personales en los términos legales, sin perjuicio de la facultad que tiene el titular de ejercer en cualquier momento sus derechos y pedir la eliminación del dato.

XX. VIGENCIA DE LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La presente política de tratamiento de datos personales estará vigente a partir de su aprobación por parte del Consejo de Administración y durante el tiempo en que la cooperativa COOMUNIDAD ejerza las actividades propias de su objeto social.



XXI. CONTACTO CON EL RESPONSABLE

Para cualquier información relativa a esta Política de protección de datos, puede acercarse o enviar comunicación a la **COOPERATIVA DE CRÉDITO Y SERVICIO COMUNIDAD "COOMUNIDAD"** identificada Correo electrónico: contacto@coomunidad.com

El presente manual rige a partir de su expedición.

Las políticas están disponibles en la página web www.coomunidad.com y cualquier cambio modificación o actualización sustancial en las mismas será informado a través del mismo medio, y

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	Copia Controlada	SI	X
Abogado.	Representante Legal.	Consejo de Administración.	Copia No Controlada	SI	


	POLITICA DE MANEJO DE DATOS				
	Código: SA-OT-03	Versión: 6	F.A:2025-10-31	Pág. 15 de 15	

posteriormente, en cualquier otro medio que se considere pertinente.

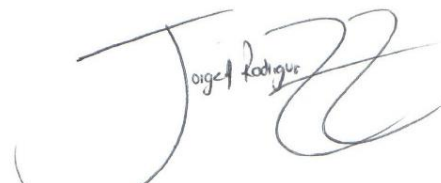
XXII. CONTROL DE CAMBIOS

N.º VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	28/02/2017	Versión inicial
02	11/05/2021	Se actualizó el nombre del servidor con el cual se tienen los archivos de CLOUD SOUTH a AMAZON AWS
03	09/11/2021	Adecuaciones en el Numeral I, Anexo total de los Números II, V y XVII Frente a los Titulo IV y VII Datos de domicilio registrados de la Cooperativa, eliminación del ítem de base de imágenes obtenidas a través de un circuito cerrado de televisión con capacidad de cinco (5) días de almacenamiento del Numeral VI., dichas actualizaciones fueron aprobadas por unanimidad el día 09 de Noviembre de 2021 según acta No 140
04	30/11/2023	Actualización política de manejo de datos, dando cumplimiento a la Ley 2300 de 2023
05	31/10/2024	Se actualiza correo electrónico y página web de la cooperativa, también se incluye el ítem de base de imágenes obtenidas a través de un circuito de cámaras de video en los archivos 603 y 606 y a su vez se actualizan empresas en el ítem de Terceros. Dichas actualizaciones fueron aprobadas por unanimidad según acta No 206 del 31 de octubre de 2024.
06	31/10/2025	Se incluyó la autorización para consultas en base de datos relacionadas con el Sistema de Seguridad social, transacciones financieras y hábitos de consumo y se actualizó la dirección de la Cooperativa.

Para constancia firman,



MARCO JULIAN OROSTEGUI RUIZ
Presidente del Consejo de Administración



JORGE ARMANDO RODRIGUEZ SEPULVEDA
Secretario del Consejo de Administración

Elaborado Por: Abogado.	Revisado Por: Representante Legal.	Aprobado Por: Consejo de Administración.	Copia Controlada	SI	X
			Copia No Controlada	SI	