


# POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN




***Crediservir***  
Creciendo con usted

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	9.1	28/02/2024	1 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		


## TABLA DE CONTENIDO

1. DEFINICIONES .....	4
2. DESTINATARIOS.....	5
3. TITULARES, DATOS Y FINALIDADES .....	5
4. DISPOSICIONES NORMATIVAS .....	13
5. OBLIGACIONES.....	13
6. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS.....	14
7. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	15
7.1. Principios relacionados con la autorización del dato.....	15
7.2 Principios relacionados con el uso del dato.....	16
7.3 Principios relacionados con la calidad y seguridad del dato .....	16
7.4 Principios relacionados con el acceso y circulación del dato .....	17
8. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES.....	17
9. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS .....	18
10. ACCIONES PREVIAS A QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.....	20
11. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.....	20
11.1. Deberes respecto del titular del dato .....	20
11.2. Deberes sobre la calidad y confidencialidad del dato .....	20
11.3. Deberes sobre el tratamiento a través de un encargado .....	21
11.4 Deberes respecto de la superintendencia de industria y comercio .....	21
11.5 Deberes como encargado del tratamiento.....	21
12. NIVELES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD.....	22
13. VIDEOVIGILANCIA.....	23
14. GRABACIONES DE LLAMADAS .....	23
15. AVISO DE PRIVACIDAD .....	23

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	9.1	28/02/2024	2 de 24	


<b>Nivel de Clasificación:</b>	Pública
--------------------------------	---------

- 16. VIGENCIA DE BASE DE DATOS..... 24
- 17. ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN ..... 24

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	9.1	28/02/2024	3 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

## POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES


La COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CREDITO CREDISERVIR, persona jurídica identificada con Nit. 890505363-6, cuyo domicilio social se encuentra en la Carrera 12 # 10-00 de Ocaña, Norte de Santander, ha desarrollado la presente política, que contiene las directrices generales necesarias para brindar protección a los titulares, cuyos datos personales sean recolectados, almacenados, usados, circulados, suprimidos y/o tratados en la entidad. Esta política busca garantizar la dignidad de los titulares de datos a través de la mitigación de cualquier riesgo de vulneración de sus derechos a partir del cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012, su Decreto Reglamentario 1074 de 2015 y demás normas concordantes.

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	9.1	28/02/2024	4 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

## 1. DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación y aplicación de esta política deberán tenerse en cuenta los siguientes conceptos:

- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado que otorga el titular para que se realice tratamiento de sus datos personales.
- **Base de datos:** conjunto organizado, físico o digital, de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Cesión:** transferencia de la calidad de responsable de una base de datos a otro responsable. Se le considerará al nuevo responsable del tratamiento de la base de datos cedida tal condición a partir del momento en que sea perfeccionada la cesión.
- **Consulta:** solicitud del titular del dato, de las personas autorizadas por este o por la ley, para conocer la información que reposa sobre él, en bases de datos o archivos de Crediservir.
- **Dato personal:** cualquier información que directa o indirectamente se refiere a una persona natural y que permite identificarla, estos datos se clasifican en:
  - ✓ **Dato personal público:** dato calificado como tal por ley o la Constitución Política. Son públicos: el nombre, el número de identificación, fecha y lugar de expedición del documento de identificación, profesión, calidad de comerciante o de servidor público, estado civil, entre otros.
  - ✓ **Dato personal privado:** dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para su titular, tal como la dirección de residencia, el número telefónico, datos referentes a la identidad de las personas que reposen en los archivos de la Registraduría, cómo son sus datos biográficos y filiación.
  - ✓ **Dato personal semiprivado:** dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o a la sociedad en general, como el dato referente al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones financieras o el dato relativo a la relación con entidades de seguridad social.
  - ✓ **Dato personal sensible:** dato cuyo uso indebido puede generar discriminación de su titular, tal como el origen racial o étnico, la orientación política, religiosa o filosófica, la pertenencia a sindicatos, partidos políticos, organizaciones sociales, de derechos humanos, así como los datos relativos a la salud, orientación sexual o datos biométricos (huellas dactilares, fotos).

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	9.1	28/02/2024	5 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		


- **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.
- **Reclamo:** solicitud del titular del dato, de las personas autorizadas por este o por la ley, para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley.
- **Responsable del tratamiento:** persona natural o jurídica de naturaleza pública o privada, que decide sobre el tratamiento de los datos personales. A título de ejemplo, la empresa dueña de la base de datos personales que tiene autonomía sobre su gestión.
- **Subencargado del tratamiento:** persona que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta de un encargado del tratamiento.
- **Titular:** persona natural cuyos datos personales son objeto del tratamiento.
- **Transferencia de datos:** circulación de datos o bases de datos personales de un responsable del tratamiento a otro responsable del tratamiento. Es decir, que el receptor también decide con total autonomía sobre el tratamiento de dichas bases de datos. Esta actividad puede darse dentro o fuera de Colombia.
- **Transmisión de datos:** circulación o tratamiento de datos personales o bases de datos personales del responsable del tratamiento, por parte de un encargado del tratamiento, la cual puede darse dentro o fuera de Colombia.
- **Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales tales como: la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión.

## 2. DESTINATARIOS


Esta política se ha establecido para otorgar protección a todas las personas naturales cuyos datos personales se encuentren en las bases de datos de la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir.

## 3. TITULARES, DATOS Y FINALIDADES

Para el normal desarrollo de la misión organizacional y el cumplimiento de las obligaciones adquiridas, la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir realiza el tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión) de los datos personales de los titulares mencionados a continuación:


<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	9.1	28/02/2024	6 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

<b>Tratamiento de datos personales por la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir</b>	
<b>Titular</b>	<b>Datos personales</b>
Proveedores	Actividad económica, barrio de residencia, calidad de declarante, cargo, ciudad de residencia, correo electrónico corporativo, correo electrónico personal, departamento de residencia, dirección de residencia, empresa donde labora, fecha de expedición del documento de identidad, fecha de nacimiento, firma manuscrita, huella dactilar, imágenes de video, imágenes fotográficas, lugar de expedición del documento de identidad, nacionalidad, nombre y apellido, número de celular corporativo, número de celular personal, número de cuenta bancaria, número de documento de identidad, número de teléfono corporativo, número de teléfono personal, oficio, registro de voz, registro único tributario - rut, tipo de documento de identidad, valor de activos, valor de deuda, valor de egresos, valor de ingresos, valor de patrimonio.
Empleados	Administrador de fondos de pensiones - afp, afiliación a entidad promotora de salud - eps, área laboral, barrio de residencia, calidad de deudor, calidad de fumador, cargo, ciudad de residencia, condición de víctima, consumo de sustancias alcohólicas, correo electrónico corporativo, correo electrónico personal, datos de salud, departamento de residencia, diagnóstico médico, dirección del trabajo, dirección de residencia, discapacidad, dominio de bien inmueble, dominio de bien mueble, edad, empresa donde labora, estado de salud, fecha de nacimiento, firma manuscrita, formación académica, horario laboral, huella dactilar, imágenes de video, imágenes fotográficas, jornada laboral, lugar de expedición del documento de identidad, lugar de nacimiento, nombre de usuario de sistemas de información, nombre y apellido, número de celular corporativo, número de celular personal, número de crédito, número de cuenta bancaria, número de documento de identidad, número de personas a cargo, número de teléfono personal, oficio, poseedor de infracción de tránsito, registro de voz, resultados de prueba de alcoholemia, rol, salario, temperatura, tipo de contrato, tipo de documento de identidad, valor de deuda.
Familiares de empleados	Imágenes de video, imágenes fotográficas.


<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	9.1	28/02/2024	7 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

Aspirantes a empleados	Barrio de residencia, ciudad de residencia, correo electrónico personal, dirección de residencia, edad, estado civil, estado de salud, firma manuscrita, género, hobbies, imágenes de video, imágenes fotográficas, nivel educativo, nombre y apellido, núcleo familiar, número de celular personal, número de documento de identidad, número de personas a cargo, número de teléfono personal, parentesco, sector rural / urbano, tipo de vivienda, valor de egresos, valor de ingresos.
Visitantes	Barrio de residencia, ciudad de residencia, correo electrónico personal, dirección de residencia, firma manuscrita, imágenes de video, imágenes fotográficas, nombre y apellido, número de documento de identidad, tipo de documento de identidad.
Referenciadores	Barrio de residencia, ciudad de residencia, correo electrónico personal, dirección de residencia, empresa donde labora, firma manuscrita, imágenes de video, imágenes fotográficas, nombre y apellido, número de celular personal, número de documento de identidad, número de teléfono personal.
Contratistas	Actividad económica, área laboral, barrio de residencia, calidad de declarante, cargo, ciudad de residencia, correo electrónico corporativo, correo electrónico personal, departamento de residencia, dirección de residencia, empresa donde labora, firma manuscrita, huella dactilar, imágenes de video, imágenes fotográficas, lugar de expedición del documento de identidad, nacionalidad, nombre y apellido, número de celular corporativo, número de celular personal, número de cuenta bancaria, número de documento de identidad, número de teléfono corporativo, número de teléfono personal, oficio, registro de voz, registro único tributario - rut, rol, tipo de documento de identidad, valor de activos, valor de deuda, valor de egresos, valor de ingresos, valor de patrimonio.
Practicantes o pasantes	Administrador de fondos de pensiones - afp, afiliación a entidad promotora de salud - eps, área laboral, barrio de residencia, calidad de fumador, cargo, ciudad de residencia, consumo de sustancias alcohólicas, correo electrónico personal, datos de salud, departamento de residencia, dirección de residencia, empresa donde labora, estado de salud, firma manuscrita, huella dactilar, imágenes de video, imágenes fotográficas, jornada laboral, nombre y apellido, número de celular personal, número de cuenta bancaria, número de documento de identidad, número de teléfono personal, oficio, registro de voz, temperatura, tipo de documento de identidad.
Clientes potenciales	Barrio de residencia, cargo, ciudad de residencia, correo electrónico corporativo, correo electrónico personal, departamento de residencia, dirección del trabajo, dirección de notificaciones, dirección de residencia, empresa donde labora, fecha de expedición del documento de identidad, fecha de nacimiento, firma manuscrita, imágenes de



<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	9.1	28/02/2024	8 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		


	video, imágenes fotográficas, lugar de expedición del documento de identidad, nombre y apellido, número de celular corporativo, número de celular personal, número de cuenta bancaria, número de documento de identidad, número de identificación tributaria - nit, número de teléfono corporativo, número de teléfono personal, oficio, registro de voz, tipo de documento de identidad.
Terceros	Actividad económica, barrio de residencia, calidad de servidor público, cargo, ciudad de residencia, correo electrónico corporativo, correo electrónico personal, departamento de residencia, dirección del trabajo, dirección de notificaciones, dirección de residencia, dominio de bien inmueble, edad, empresa donde labora, estado civil, estado de salud, fecha de expedición del documento de identidad, fecha de nacimiento, firma manuscrita, huella dactilar, imágenes de video, imágenes fotográficas, lugar de expedición del documento de identidad, municipio de residencia, nacionalidad, nivel educativo, nombre y apellido, número de celular corporativo, número de celular personal, número de crédito, número de cuenta bancaria, número de documento de identidad, número de identificación tributaria - nit, número de teléfono corporativo, número de teléfono personal, oficio, parentesco, porcentaje de aportes, registro de voz, tipo de documento de identidad, tipo de vivienda, valor de egresos, valor de ingresos.
Convenios potenciales	Firma manuscrita, nombre y apellido, número de celular personal, número de documento de identidad, número de teléfono personal.
Asociados	Actividad económica, barrio de residencia, calidad de cabeza de familia, calidad de declarante, calidad de deudor, calidad de pensionado, cargo, ciudad de residencia, contraseña, correo electrónico corporativo, correo electrónico personal, deducciones salariales, departamento de residencia, dirección del trabajo, dirección de notificaciones, dirección de residencia, dominio de bien inmueble, edad, empresa donde labora, estado civil, estrato social, fecha de expedición del documento de identidad, fecha de nacimiento, firma manuscrita, gastos, género, huella dactilar, imágenes de video, imágenes fotográficas, lugar de expedición del documento de identidad, lugar de nacimiento, municipio de residencia, nacionalidad, nivel educativo, nombre y apellido, número de celular corporativo, número de celular personal, número de crédito, número de cuenta bancaria, número de documento de identidad, número de identificación tributaria - nit, número de personas a cargo, número de tarjeta débito, número de tarjeta de crédito, número de teléfono corporativo, número de teléfono personal, oficio, registro de voz, salario, tipo de contrato, tipo de documento de identidad, tipo de vivienda, valor de activos, valor de cuota, valor de deuda, valor de egresos, valor de ingresos, valor de patrimonio.

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	9.1	28/02/2024	9 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		


Aspirantes a practicantes o pasantes	Barrio de residencia, ciudad de residencia, correo electrónico personal, dirección de residencia, firma manuscrita, imágenes de video, imágenes fotográficas, nombre y apellido, número de documento de identidad.
Aspirantes a proveedor	Barrio de residencia, ciudad de residencia, correo electrónico personal, dirección de residencia, firma manuscrita, imágenes de video, imágenes fotográficas, nombre y apellido, número de documento de identidad.
Aspirantes a contratistas	Barrio de residencia, cargo, ciudad de residencia, correo electrónico personal, dirección de residencia, empresa donde labora, firma manuscrita, imágenes de video, imágenes fotográficas, lugar de expedición del documento de identidad, nombre y apellido, número de documento de identidad, tipo de documento de identidad.

Los datos personales relacionados anteriormente son tratados por la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir para las siguientes finalidades, siempre en cumplimiento de los principios y lineamientos de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015:


Finalidad	Descripción
Educación y cultura becas y ayudas a estudiantes	Recolectar información para las becas educativas
Finalidades varias - atención al asociado/ cliente (gestión FPQRS) / Recepción y gestión de requerimientos internos o externos sobre productos o servicios	Dar atención al asociado/cliente y recolectar información para realizar seguimiento y control a las FPQRS
Procedimientos administrativos	Cambio de libreta - Tratamiento de datos personales - Solicitud de afiliación/ retiro como asociado - Recolección de información para investigación por presunto fraude - Firma a ruego - Supresión de información - Investigación de casos y actualización de información de las tarjetas aseguradas - Apertura/ cancelación de productos - Exonerar a Crediservir de la responsabilidad ante un siniestro - Suscribir contrato de mandato comercial convenio de recaudo - Autorización a tercero para solicitud/ desembolso de crédito - Recolección de información de involucrados en incidentes de protección de datos - Consultas en listas restrictivas o fuentes que Crediservir considere necesarias para aplicar los controles

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	9.1	28/02/2024	10 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

	dentro del SARLAFT - Realizar visitas domiciliarias a aspirantes - Control y seguimiento a los trabajos realizados en la cooperativa.
Financiera	Gestión de compromiso de garantía admisible sobre las obligaciones financieras contraídas con la cooperativa - Verificación de ingresos persona independiente - Verificar la autenticidad de la información suministrada - Obtener declaración de origen de fondos - Paz y salvo entrega de dinero y cancelación cuenta fallecidos - Créditos con garantía CDAT - Apertura/ Cancelación de CDAT - Solicitud de Retiro de Aportes - Gestión de solicitud de anticipos - Información para garantía del crédito.
Gestión contable, fiscal y administrativa Gestión de cobros y pagos	Gestión de modificación de plazo de las obligaciones financieras -Acordar las instrucciones bajo las cuales serán diligenciados los espacios contenidos en los pagarés - Gestión y control de cobros sobre obligaciones financieras contraídas con la cooperativa.
Gestión contable, fiscal y administrativa Gestión de proveedores	Vinculación / actualización de proveedores, contratistas o terceros DDR.
Gestión técnica y administrativa – Administración de sistemas de información	Garantizar la reserva y confidencialidad de la información compartida y la que acceden los encargados para la prestación de servicios acordados con la cooperativa.
Gestión técnica y administrativa – Envío de comunicaciones	Envío de promociones de productos y servicios ofrecidos - Gestionar Comunicaciones con contenido interno y externo con el personal de la cooperativa, incluidos grupos de mensajería instantánea.
Publicidad y Prospección Comercial – Ofrecimiento productos y servicios	Actividades de gestión comercial - Registro de entrega de publicidad en punto de venta.
Publicidad y prospección comercial – Publicidad propia	Uso de imagen personal y tratamiento de datos personales para incluirlos sobre fotografías y videos, realización de eventos y actividades publicitarias y comerciales.
Recursos humanos – Formación de personal	Constancia de desarrollo de reinducciones laborales – Realizar capacitaciones al personal y registrar asistencia.

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	9.1	28/02/2024	11 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		


Recursos humanos – Gestión de personal	Entrega de dotación y elementos de trabajo a empleados - Recolección de información para el trámite del proceso de convivencia laboral - Reporte de incidentes y/o accidentes laborales - Control de horario - Gestión y trámite de retiro de cesantías - Establecer de manera formal el contenido y las condiciones del contrato - Establecer comunicación con terceros en situaciones de crisis, calamidad personal y laboral, y las demás que representen emergencia para el trabajador - Autorización para realizar prueba de alcoholemia - Autorización visita del domicilio para evaluar las condiciones de Trabajo - Gestión y tramite de solicitud de incorporación/ implementación a la modalidad de teletrabajo - Realizar consultas en el SIMIT - Autorización de descuento del salario para pago de obligaciones financieras - Legalización de viáticos.
Recursos humanos – Prevención de riesgos laborales	Reincorporación del personal de acuerdo a la contingencia accidente de trabajo según recomendaciones de la EPS - Realizar exámenes periódicos, de reubicación, de cambio de puesto, de egreso o los que se consideren necesarios para vigilar condiciones de salud de acuerdo a los riesgos contemplados dentro del profesiograma de la cooperativa - Aplicación de vacunas que estén contempladas en el programa de Inmunización - Apertura de caso médico laboral - Verificación de condiciones de SST para realización de trabajos locales - Realizar visitas domiciliarias para evaluación de condiciones de trabajo - Análisis de adecuaciones necesarias para hacer los ajustes requeridos con fundamento en el SGSST.
Salud	Abrir “caso clínico” dentro del programa de vigilancia para contribuir en la rehabilitación y/o tratamiento del personal - Realizar las recomendaciones de tipo laboral emitidas por el médico especializado - Entrega de elementos de protección por COVID19 - Validación del estado de salud para el reintegro a labores presenciales.
Seguridad - Seguridad y control de acceso a edificios	Registro y control de acceso de visitantes y colaboradores de otras sedes - Captar imágenes de videovigilancia para monitoreo y control de las instalaciones.
Servicios económicos – Financieros y seguros - Cuenta de crédito	Establecer condiciones del crédito de empleados - Realizar la solicitud de crédito.

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	9.1	28/02/2024	12 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

Servicios económicos – Financieros y seguros – cuenta de depósitos	Solicitud/ Cancelación de tarjeta débito - Marcación/ desmarcación GMF - Obtener Información por pérdida de tarjeta débito - Solicitud de retiro de autorizado en la cuenta de ahorros - Autorización a un tercero para asignar tarjeta débito - Autorización a un tercero para cancelar/ retirar de la cuenta de ahorro - Realizar débito de las cuentas de ahorros para mantener el mínimo requerido de aportes sociales.
Servicios económico - financieros y seguros - Cumplimiento/ incumplimiento de obligaciones financieras.	Consultar y reportar cualquier información a los organismos de control y las centrales de información financiera.
Servicios económico - financieros y seguros - Seguros de vida y salud	Gestionar indemnización de los seguros de vida contratados por Crediservir y concedidos gratuitamente al asociado.
Servicios económico – financieros y seguros – Seguros generales	Gestión trámite y respuesta sobre reclamación ante la aseguradora - Gestión y trámite de adquisición o no Adquisición de póliza de seguro de incendio hipotecario.

Adicionalmente a las finalidades relacionadas en la tabla anterior, la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir también podrá:

- Compartir información y/o datos personales con entidades terceras vinculadas, aliadas, controladas, afiliadas o que posean cualquier tipo de relación con la cooperativa para el trámite de operaciones propias de los servicios prestados, para el desarrollo de estudios o investigaciones del sector y para el envío de comunicaciones comerciales, publicitarias o informativas relacionada con la entidad y/o con sus productos o servicios.
- Compartir la información y/o datos personales con proveedores y contratistas en general.
- Realizar directa o indirectamente, transmisión o transferencia nacional o internacional de datos, cuando resulte imprescindible para el correcto funcionamiento de la entidad.
- Recolectar datos personales a través de puntos de seguridad, personal de seguridad y videograbaciones, dentro o fuera de las instalaciones de la entidad, para fines de seguridad, vigilancia y como prueba en procesos judiciales o administrativos.
- Soportar procesos de auditoría externa e interna.

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	9.1	28/02/2024	13 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

- Enviar y recibir mensajes con fines comerciales, institucionales, publicitarios y/o de atención al asociado, realizar invitaciones a eventos, ofertar nuevos productos y/o servicios; y en general para cualquier propósito inherente a la relación legal o contractual existente con los titulares, a través de medios telefónicos, físicos y/o electrónicos (SMS, chat, correo electrónico, etc.).
- Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos), realizar análisis de riesgo y efectuar encuestas de satisfacción de los servicios de la entidad.
- Consultar y/o acceder a datos personales que reposen en bases de datos o archivos de cualquier entidad pública o privada para los fines pertinentes.
- Consultar y/o reportar a los Operadores de bancos de datos de información financiero o crediticia de la que trata la Ley 1266 de 2008 y la Ley 2157 de 2021.
- Ceder datos personales a terceros para fines legales y/o contractuales.


#### 4. DISPOSICIONES NORMATIVAS

Esta política está desarrollada en el marco jurídico colombiano de protección de datos personales, constituido por las siguientes disposiciones:

- El artículo 15 de la Constitución Política de Colombia protege los derechos a la intimidad, buen nombre y al hábeas data. De esta disposición constitucional, se desprenden las demás normas que reglamentan la protección de datos en Colombia.
- La Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 establece las condiciones mínimas para realizar tratamiento legítimo de los datos personales de los titulares de la información personal.
- El Decreto 1074 del 2015 define aspectos puntuales frente a la recolección de datos personales, el contenido de la política de tratamiento de la información y el registro nacional de base de datos, entre otros de los puntos tratados.
- El Título V de Protección de datos personales de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### 5. OBLIGACIONES

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento por parte todo el personal de la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir y de los terceros que tratan datos personales por disposición de la cooperativa, sean encargados o subencargados del tratamiento, quienes deberán guardar estricta confidencialidad de dichos datos y se

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	9.1	28/02/2024	14 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		


obligarán a observar y respetar esta política como ejercicio de sus responsabilidades contractuales, aún después de terminados los vínculos legales, funcionales, comerciales, laborales o de cualquier índole que con ellos se hubiesen establecido.

Es importante señalar que la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir cuenta con un equipo de trabajo capacitado en protección de datos personales, que cuenta con acuerdos de confidencialidad suscritos, pensando siempre en preservar la privacidad de la información a la cual pudieren llegar a tener acceso en desarrollo de sus obligaciones y responsabilidades. No obstante, cualquier incumplimiento de las obligaciones contenidas en este documento, podrá ser reportado a cualquiera de los siguientes canales de atención: correo electrónico [notificaciones@crediservir.com](mailto:notificaciones@crediservir.com), pagina web [www.crediservir.coop](http://www.crediservir.coop), línea telefónica 333 033 3701, WhatsApp 3164465978, sucursales Cr 12 # 10-00 Centro Ocaña Norte de Santander, Cr 49 #5a-18 Santa Clara Ocaña Norte de Santander, Cl 7 # 29-120 Avenida Francisco Fernández de Conteras Ocaña Norte de Santander, Cr 5 # 13-56 Calle Real, Abrego, Norte de Santander, Cr 5 # 4-29 Parque Principal, Convención, Norte de Santander, Cl 5 # 23-10 Las Américas, Aguachica, Cesar, Cr 10 # 4 – 34 Parque San Roque, Aguachica Cesar, Cl 6 # 2-26 Centro, San Alberto, Cesar, Cr 19 # 34-50 Centro, Bucaramanga, Santander, Redes Sociales: Facebook (crediservircoop), X (@crediservircoop), Instagram (@crediservircoop), YouTube (Crediservir.coop) y TikTok (@crediservircoop), sin perjuicio de las acciones contractuales o legales que de ellos se generen.

## 6. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

La Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir ha establecido para efectos del sistema de protección de datos la siguiente estructura de gobierno:

- **Órgano aprobador de política:** el Consejo de Administración es el encargado de aprobar la Política de Tratamiento de la información y sus modificaciones.
- **Órgano supervisor del sistema:** el Subgerente Administrativo es el encargado de supervisar y controlar el funcionamiento del sistema de protección de datos personales de la cooperativa.
- **Oficial de protección de datos:** encargado de dirigir el sistema de protección de datos personales y velar por el cumplimiento del mismo en la cooperativa.
- **Líder de Tic:** el Director TIC es el encargado de gestionar los lineamientos de seguridad de los datos personales en la infraestructura tecnológica de la cooperativa.
- **Líder de consultas y reclamos:** el Auxiliar SAC es el encargado de gestionar y/o apoyar la atención de consultas y reclamos asociados a datos personales en la cooperativa.

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	9.1	28/02/2024	15 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

- **Líder de gestión humana:** el Director de Talento Humano es el encargado de gestionar y mantener la seguridad y formación del talento humano asociada a la protección de datos personales.
- **Líder jurídico:** el Jefe Jurídico es el encargado de gestionar y adecuar los documentos jurídicos del sistema de protección de datos en la cooperativa.
- **Líder de gestión documental:** el Analista Junior de Gestión Documental es el encargado de gestionar los lineamientos de seguridad de los datos personales en las locaciones físicas donde se almacenan.
- **Líder auditor:** el Analista Semi Sénior Auditoría Procesos y Cumplimiento es el encargado de consultar, supervisar o controlar el funcionamiento del sistema de protección de datos personales de la cooperativa.

## 7. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:


### 7.1. Principios relacionados con la autorización del dato

**Principio de libertad:** El tratamiento de datos 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.

**Principio de tratamiento de datos sensibles:** Al capturar la autorización para el tratamiento de datos, se informará expresamente al titular que no está obligado a autorizar el tratamiento de datos sensibles, salvo exista un deber legal o contractual. Para el almacenamiento, transmisión o transferencia de datos sensibles, se aplicarán medidas de seguridad especiales como cifradas, control de acceso, gestión de copias de seguridad en ubicaciones diferentes al repositorio de las originales, conexiones seguras, entre otras.

**Principio de tratamiento de datos de menores:** La autorización para el tratamiento de datos personales de menores de edad deberá ser otorgada por sus representantes legales, quienes le garantizarán al menor el derecho a ser escuchado y la opinión que posea sobre el tratamiento de sus datos, teniendo en cuenta su madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto. El tratamiento debe respetar el interés superior de los menores de edad y de sus derechos fundamentales.



<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	9.1	28/02/2024	16 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

## 7.2 Principios relacionados con el uso del dato

**Principio de dignidad:** Cualquier uso o tratamiento de datos personales debe ejecutarse siempre salvaguardando la dignidad del titular y amparando los demás derechos constitucionales, en especial el derecho al buen nombre, a la honra, a la intimidad y el derecho a la información.

**Principio de legalidad:** El tratamiento de datos es una actividad reglada y por tanto su uso deberá estar sometido a todas las disposiciones y principios que le regulan (Ley 1581 de 2012). De igual manera, el tratamiento de datos debe realizarse para finalidades lícitas respetando las normas generales y especiales que le apliquen.

**Principio de finalidad:** Los datos personales deben ser procesados con un propósito específico y explícito, el cual debe ser autorizado por el titular o permitido por la ley. Se deberá informar al titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no podrán recopilarse datos sin una finalidad específica.


**Principio de necesidad:** Los datos personales sólo podrán ser sometidos a tratamiento, cuando sean estrictamente necesarios, adecuados, pertinentes y no excesivos para el cumplimiento de las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que hayan sido recolectados. Por lo tanto, se prohíbe el tratamiento de datos para alcanzar finalidades incompatibles con aquellas para las que hubieran sido capturados.

**Principio de temporalidad:** Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y las exigencias legales o instrucciones de las autoridades competentes. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Para determinar el término del tratamiento se considerarán las normas aplicables a cada finalidad y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

**Principio de no discriminación:** Queda prohibido realizar cualquier acto de discriminación por las informaciones recaudadas en las bases de datos o archivos.

## 7.3 Principios relacionados con la calidad y seguridad del dato

**Principio de veracidad:** Los datos personales sujetos a tratamiento deberán ser veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles de forma que respondan estrictamente a la situación actual de su titular. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error. Si los datos fueran recolectados directamente de su titular, se considerarán exactos. Si los datos capturados

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	9.1	28/02/2024	17 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

resultaran ser incompletos o inexactos, en todo o en parte, serán cancelados y sustituidos por los datos correctos o completos, siempre y cuando el titular así lo solicite.

**Principio de seguridad:** Todo el personal de la cooperativa deberá cumplir las medidas técnicas, humanas y administrativas que establezca la misma para otorgar seguridad a los datos personales evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales no 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 por la ley o por su titular.

#### 7.4 Principios relacionados con el acceso y circulación del dato

**Principio de integridad:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

**Principio de transparencia:** En el tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de lo que se realiza con sus datos.


**Principio de acceso y circulación restringida:** Sólo se permitirá el acceso, envío o suministro de datos personales a las siguientes personas:

- Al Titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales.
- A las personas autorizadas por el titular del dato o por la ley.
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, quienes deberán justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.

Los datos personales, salvo los señalados por la ley como públicos, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para otorgarlo exclusivamente a sus titulares o terceros autorizados conforme a la Ley.

## 8. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

La Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir está comprometida en respetar y garantizar los siguientes derechos de los titulares de los datos:

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	9.1	28/02/2024	18 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		


- Acceder en forma gratuita una vez cada mes calendario, si así lo requiere el titular, a los datos personales o cuando existan modificaciones sustanciales de la presente política.
- Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a los datos del titular.
- Conocer el uso que Crediservir ha dado a sus datos personales.
- Recibir respuesta al trámite a las consultas y reclamos siguiendo las pautas establecidas en la ley y en la presente política.
- Solicitar la revocatoria de la autorización y/o supresión del dato personal cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento realizado por la cooperativa se ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 o a la Constitución.
- Revocar la autorización y solicitar la supresión del dato, cuando no exista un deber legal o contractual que le imponga el deber de permanecer en la base de datos o archivo del responsable o encargado.

Los derechos de los titulares podrán ejercerse por las siguientes personas:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediservir ponga a disposición.
- 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.
- Los derechos de los menores de edad se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

## 9. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS

La Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir designa al líder de consultas y reclamos del Gobierno del sistema de protección de datos personales, para que asuma

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	9.1	28/02/2024	19 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		


la función de dar atención al ejercicio de los derechos de los titulares de información a los que se refiere la Ley 1581 de 2012 (conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización), mediante las siguientes disposiciones:

### Canales de atención

La Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir pone a disposición los siguientes canales para el ejercicio de los derechos y atención de consultas y reclamos, que interpongan los titulares de datos personales, sus representantes legales, apoderados o causahabientes, todos estos debidamente acreditados: correo electrónico [notificaciones@crediservir.com](mailto:notificaciones@crediservir.com), pagina web [www.crediservir.coop](http://www.crediservir.coop), línea telefónica 333 033 3701, WhatsApp 3164465978, sucursales Cr 12 # 10-00 Centro, Ocaña, Norte de Santander, Cr 49 # 5a-18 Santa Clara, Ocaña, Norte de Santander, Cl 7 # 29-120 Avenida Francisco Fernández de Conteras Ocaña Norte de Santander, Cr 5 # 13-56 Calle Real, Ábrego, Norte de Santander, Cr 5 # 4-29 Parque Principal, Convención, Norte de Santander, Cl 5 # 23-10 Las Américas, Aguachica, Cesar, Cr 10 # 4 – 34 Parque San Roque, Aguachica Cesar, Cl 6 # 2-26 Centro, San Alberto, Cesar, Cr 19 # 34-50 Centro, Bucaramanga, Santander, Redes Sociales: Facebook (crediservircoop), X (@crediservircoop), Instagram (@crediservircoop), YouTube (Crediservir.coop) y TikTok (@crediservircoop).

### Atención de consultas y reclamos

- Cuando el titular realiza la consulta o reclamo por medio físico o correo electrónico, deberá presentar o adjuntar copia de su documento de identidad o documento que acredite en forma suficiente la calidad en la que actúa (titular, representante, causahabiente o apoderado) y anexos que considere necesarios.
- Cuando el titular realiza la consulta o reclamo de manera verbal sin documento físico, deberá proveérsele un formato donde registre la pretensión o solicitud. Así mismo, deberá anexar copia del documento de identidad o documento que acredite en forma suficiente la calidad en la que actúa (titular, representante, causahabiente o apoderado) y anexos que considere necesarios.
- Cuando la consulta o reclamo provenga de una persona jurídica, deberá presentar el documento que acredite la existencia y representación legal de la misma y los anexos que considere necesarios.
- Cuando la consulta o reclamo provenga de Entidades Administrativas o de Control, la solicitud deberá especificar la finalidad concreta para la cual se requiere la información y las funciones específicas conferidas por ley para ejecutar dicha finalidad (esta exigencia no aplica cuando se trate de autoridad judicial).

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	9.1	28/02/2024	20 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

## 10. ACCIONES PREVIAS A QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

En el evento en que se desee elevar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio referido a datos personales, recuerde que previamente debe haber agotado el trámite de consulta o reclamo ante la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir, de acuerdo con las indicaciones anteriormente referidas, advirtiendo nuestra total disposición a atender sus inquietudes.

## 11. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO


En el desarrollo del tratamiento de los datos personales, la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir cumple y exige que se cumplan los deberes que impone la ley así:

### 11.1. Deberes respecto del titular del dato

- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar de manera clara y suficiente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos personales.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.

### 11.2. Deberes sobre la calidad y confidencialidad del dato

- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Implementar las políticas y procedimientos de seguridad necesarios para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y bases de datos de la cooperativa, también asegurar la estabilidad, disponibilidad de la infraestructura tecnológica y la operación.
- Actualizar la información cuando sea necesario.

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	9.1	28/02/2024	21 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

- Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente.

### 11.3. Deberes sobre el tratamiento a través de un encargado

- Poner en conocimiento del encargado la presente Política de tratamiento de la información, para advertir de la obligación que les asiste de operar el tratamiento de datos que se le encomiende en el marco de esta.
- Suministrar al encargado del tratamiento, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado conforme a la ley.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Comunicar de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades y rectificaciones de los datos personales que previamente le haya suministrado para que se realicen los ajustes pertinentes y adoptar medidas para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- Exigir al encargado del tratamiento, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Informar al encargado del tratamiento, cuando algún dato que previamente le haya suministrado, se encuentre en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado el reclamo y no haya finalizado su trámite.


### 11.4 Deberes respecto de la superintendencia de industria y comercio

- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio las eventuales violaciones a los códigos de seguridad y la existencia de novedades en la administración de la información de los titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

### 11.5 Deberes como encargado del tratamiento

Cuando la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad responsable del tratamiento, adquiere la calidad de encargado y se obliga a cumplir los siguientes deberes:

- Verificar que el responsable del tratamiento esté autorizado para suministrar a la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir los datos personales que


<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	9.1	28/02/2024	22 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

- tratará como encargado.
- Garantizar al titular, en todo tiempo o momento el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política.
- Abstenerse de circular datos personales que estén siendo controvertidos por el titular y cuyo bloqueo haya sido previamente ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular o facultadas por la ley para dicho efecto.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan novedades en la administración de la información de los titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 12. NIVELES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

La Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir ha implementado y mantiene en funcionamiento un *Manual de tratamiento de la información* que, entre otros objetivos, busca los siguientes:

- Asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y bases de datos de la entidad, así como de los datos personales de los titulares a los que da tratamiento.
- Asegurar la estabilidad, disponibilidad de la infraestructura tecnológica y de la operación de la entidad.
- Brindar protección a la información y garantizar la dignidad de los titulares de datos

<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	9.1	28/02/2024	23 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

personales a los que da tratamiento.

Controlar el acceso a la información por parte de los usuarios autorizados e impedir que los no autorizados puedan llegar a conocer, bloquear, modificar, adulterar o suprimir la información y/o datos personales a los que da tratamiento la entidad, en su calidad de responsable o encargado según el caso.

### 13. VIDEOVIGILANCIA

La Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir utiliza medios de videovigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de sus instalaciones. Por ello se informa la existencia de estos mecanismos mediante la difusión de avisos de videovigilancia en puntos visibles para los titulares. No obstante, ningún dispositivo de videovigilancia se sitúa en lugares que puedan afectar la intimidad de los titulares.

La información recolectada por estos mecanismos se utilizará para fines de seguridad de los bienes, instalaciones y personas que se encuentren en éstas, o como prueba en cualquier proceso interno, judicial o administrativo, siempre con sujeción y cumplimiento de las normas legales.

Las imágenes solo serán tratadas cuando sean adecuadas, pertinentes y no excesivas en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, legítimas y explícitas y que hayan justificado la instalación de las cámaras o videocámaras.


### 14. GRABACIONES DE LLAMADAS

La Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir guardará copia de las grabaciones, para efectos de calidad y de conformidad con la Ley 1581 de 2012 (*Art.8 Derechos de los titulares*), como soporte de la autorización previa al tratamiento de los datos personales, como prueba en cualquier proceso interno, judicial o administrativo, siempre con sujeción y cumplimiento de las normas legales.

### 15. AVISO DE PRIVACIDAD

Para todos los efectos legales, la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir manifiesta haber cumplido con la publicación del Aviso de privacidad de que trata el artículo 2.2.2.25.3.2 del Decreto 1074 de 2015. Los titulares de datos personales que deseen consultarlo podrán hacerlo a través de los canales de atención presentados en el numeral 9 de esta política.



<b>Nombre del Documento:</b>				
<b>POLÍTICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>				
<b>Proceso:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página:</b>	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	9.1	28/02/2024	24 de 24	
<b>Nivel de Clasificación:</b>		Pública		

## 16. VIGENCIA DE BASE DE DATOS

Quando la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir actúe como *responsable del tratamiento*, conservará los datos personales que haya recolectado desde que el titular del dato otorga la autorización, y durante el tiempo en que Crediservir ejerza las actividades propias de su actividad económica, ligada a la finalidad para la cual fue recolectado el dato personal y una vez termine la relación con Crediservir, ésta podrá conservar dicha información hasta por 10 años, sin perjuicio de la solicitud de eliminación de la información que pueda presentar el titular de los datos.

Quando la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir actúe como *encargado del tratamiento*, la vigencia de los datos personales bajo su tratamiento estará determinada por las indicaciones que al efecto le señale el correspondiente *responsable*.

Lo expresado en los párrafos anteriores, se tendrá en cuenta sin perjuicio del ejercicio del derecho de supresión de datos que le asiste al titular o de orden legal, administrativa o judicial que ordene la eliminación de datos personales.

## 17. ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN

En el evento de cualquier cambio sustancial en la Política de tratamiento de información, se comunicará de forma oportuna a los titulares de los datos, a través de los medios habituales de contacto o a través de correo electrónico. Para los titulares que no tengan acceso a medios electrónicos o a los que no sea posible contactar, se dará a conocer a través de la publicación del Aviso de privacidad en un diario de amplia circulación, diez (10) días antes de implementar la nueva política. Cuando el cambio se refiera a la finalidad del tratamiento, se solicitará nueva autorización a los titulares.

Esta Política de tratamiento de información fue aprobada por el Consejo de Administración de la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir, el día 21 de octubre del año 2023 y reemplaza cualquier otro documento que con anterioridad se hubiere elaborado.