

POLÍTICA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



Crediservir
Creciendo con usted



Nombre del Documento:				
POLÍTICA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES				
Proceso:	Versión:	Fecha:	Página:	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	7.0	08/06/2022	1 de 13	
Nivel de Clasificación:		Reservada		

TABLA DE CONTENIDO

1. DISPOSICIONES GENERALES	2
2. DEFINICIONES.....	3
3. ALMACENAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.....	4
4. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LOS DATOS SOLICITADOS	4
5. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN	7
6. ATENCIÓN DE FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	7
7. PROCEDIMIENTO DE LOS TITULARES PARA CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR, SUPRIMIR INFORMACIÓN Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN DE INFORMACIÓN PERSONAL	8
8. DEBERES DE CREDISERVIR COMO RESPONSABLE DEL MANEJO DE LOS DATOS PERSONALES DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN	11
9. TRANSFERENCIA DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	12
10. VIGENCIA DE LA AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	13

Nombre del Documento:				
POLÍTICA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES				
Proceso:	Versión:	Fecha:	Página:	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	7.0	08/06/2022	2 de 13	
Nivel de Clasificación:		Reservada		

POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. DISPOSICIONES GENERALES


Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y de su decreto reglamentario 1377 de 2013, la Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir, identificada con NIT 890505363-6, con domicilio principal en la Carrera 12 N° 10 – 00 de la ciudad de Ocaña Norte de Santander, portal Web www.crediservir.coop número de teléfono 607 569 44 44 y correo electrónico notificaciones@crediservir.com y teniendo en cuenta que para el desarrollo de su actividad económica esta Cooperativa requiere información personal de los titulares de la información, se hace responsable del tratamiento de la base de datos que contiene información personal de cada uno de ellos, así mismo se encargará de velar por la adecuada recolección, tratamiento, conservación y la estricta confidencialidad de los mismos y propenderá por la protección de sus derechos.

Teniendo en cuenta lo anterior, Crediservir informa a continuación los términos y condiciones del tratamiento y administración de los datos personales, su política de tratamiento, así como los procedimientos establecidos para que los titulares de la información puedan ejercer los derechos establecidos en las leyes de protección de datos personales.

Actualmente la Cooperativa cuenta con una plataforma propia en la cual se captura y almacena la información suministrada por los titulares; por lo tanto, los datos personales registrados en la respectiva base de datos cuentan con seguridad y políticas de acceso a disposición del personal autorizado y capacitado para este fin. Además, se cuenta con procedimientos internos de seguridad de la información, protocolos de acceso y administración de la base de datos para evitar vulneración de la información almacenada.

La presente Política establece los términos, condiciones y finalidades bajo las cuales Crediservir realiza la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y tratamiento a los datos de los titulares de la información. Los asociados al aceptar los Términos y Condiciones de Crediservir conocidos en las aperturas de cuentas y actualización de datos, están aceptando expresamente la siguiente Política y generan una autorización expresa para la utilización de sus datos conforme a lo aquí expuesto, el trabajador de Crediservir al momento de su vinculación mediante contrato laboral, acepta expresamente la presente Política y autoriza el tratamiento de sus datos personales, en el mismo sentido otorgan autorización los proveedores de bienes y servicios, al momento de la suscripción del respectivo contrato de prestación de servicios. Para el caso de clientes se debe solicitar la suscripción de la autorización expresa para el tratamiento de datos, en el momento que se requiera.

Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro de datos personales realizado para la vinculación a cualquier producto, servicio o beneficio de Crediservir, así como para la vinculación laboral o por prestación de servicios. Los titulares de la información


Nombre del Documento:				
POLÍTICA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES				
Proceso:	Versión:	Fecha:	Página:	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	7.0	08/06/2022	3 de 13	
Nivel de Clasificación:		Reservada		

registran o entregan su información de manera libre y voluntaria y reconocen que los han leído y los aceptan expresamente.

2. DEFINICIONES

Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en la presente política y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 se dan a conocer los siguientes conceptos:

- a. **Aviso de privacidad:** comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- b. **Dato público:** es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- c. **Datos sensibles:** se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, 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.
- d. **Transferencia:** la transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- e. **Transmisión:** tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.
- f. **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- g. **Base de Datos:** conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

Nombre del Documento:				
POLÍTICA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES				
Proceso:	Versión:	Fecha:	Página:	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	7.0	08/06/2022	4 de 13	
Nivel de Clasificación:		Reservada		

- h. **Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- i. **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.
- j. **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.
- k. **Titular de la información:** persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento; para Crediservir se entenderá como titular de la información los asociados y/o clientes, trabajadores y proveedores.
- l. **Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

3. ALMACENAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Crediservir solicitará los datos necesarios para la prestación del servicio, adquisición de productos y por vinculación laboral. En algunos casos, podrá solicitar información adicional y sensible la cual será de libre y voluntaria entrega por parte de los titulares de la información.


Se informa a los titulares de la información, que una vez suministrados sus datos personales, de manera voluntaria y libre, a través de su vinculación y posteriormente cada vez que realicen actualización de sus datos, éstos serán almacenados en la base de datos pertinente de acuerdo al servicio, producto adquirido o vinculación laboral y por prestación de servicios. Así mismo, en su carpeta reposará documento físico con los datos recolectados soportados con su firma.

Las bases de datos se encuentran alojadas en archivos físicos y en servidores, ubicados en centros de datos, con roles y políticas de acceso para trabajadores, contando con sistemas de vigilancia y seguridad competentes que garantizan su debida protección.

4. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LOS DATOS SOLICITADOS


La información otorgada por el titular de los datos, se recolecta, se almacena, se usa y se comparte con algunas áreas de la Cooperativa y con entidades a las que se requieran transferir los datos para darle el tratamiento de acuerdo a los fines autorizados por el titular, esto con la intención de prestar de manera adecuada los servicios y/o productos ofrecidos.

La información requerida se recolecta para las siguientes finalidades:

Nombre del Documento:				
POLÍTICA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES				
Proceso:	Versión:	Fecha:	Página:	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	7.0	08/06/2022	5 de 13	
Nivel de Clasificación:		Reservada		

- Llevar a cabo la gestión de nómina, controlar el horario de los trabajadores, planear y coordinar la formación de personal, realizar gestión del personal y del trabajo temporal, así como ajustarse a lo establecido en las normas nacionales sobre prestaciones sociales y prevención de riesgos laborales, promocionar y gestionar el empleo y liderar la promoción y selección de personal.
- Ejercer video vigilancia, control y seguridad al acceso a edificios, administración de sistemas de información, gestión de claves, administración de usuarios, captura de imágenes de los visitantes, empleados, clientes, proveedores, que se encuentran en las Sucursales de Crediservir.
- Desarrollar relaciones financieras y de seguros, trámites de pagos, reembolsos, cancelación y/o revocación de seguros, procesos judiciales, con nuestros asociados y/o clientes.
- Evaluar la prestación del servicio mediante la aplicación de encuestas de opinión, análisis de perfil, realizar prospección comercial y generación de publicidad propia y gestión de medios de comunicación.
- Realizar segmentación de mercados para conocer las necesidades de nuestros asociados y prospectos, que permita fidelizar a nuestros asociados.
- Adelantar todo el tratamiento económico y contable en el que se involucre la gestión administrativa y fiscal, cobros y pagos, facturación de proveedores, control de inventarios, con fines históricos, científicos y estadísticos.
- Custodiar la información recolectada de asociados, clientes, empleados y proveedores en bases de datos.
- Promover el desarrollo de la Gestión Documental con el fin de llevar un registro de la entrada y salida de documentos que se administran en las diferentes áreas de la Cooperativa.
- Gestionar los requerimientos internos y externos de productos y servicios, y atender en los tiempos determinados por la ley las FPQRS (Felicitaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) recibidas por los diferentes medios adoptados por Crediservir.
- Establecer las directrices de procedimientos administrativos y la gestión de sanciones.
- Adelantar acciones para la oportuna actualización de la base de datos de asociados y terceros e informar cambios en el tratamiento de datos personales.
- Administrar y controlar el uso de celulares corporativos utilizados para el desarrollo de actividades en las diferentes áreas de las Cooperativa.

Sumado a lo anterior, Crediservir podrá captar información adicional que considere necesaria para el desarrollo de su actividad económica conforme a lo establecido por la Supersolidaria, además constantemente documentará y/o actualizará la información de los titulares de la información, de conformidad con lo establecido por las normas relativas a la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Nombre del Documento:				
POLÍTICA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES				
Proceso:	Versión:	Fecha:	Página:	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	7.0	08/06/2022	6 de 13	
Nivel de Clasificación:		Reservada		

Antes de realizar una recolección o captura de datos, la cooperativa le dará a conocer a la persona la información requerida para el servicio o producto solicitado, si la persona decide suministrar esta información, estará aceptando que sus datos podrán ser utilizados para los fines que Crediservir disponga de acuerdo a la finalidad específica. Para hacer efectiva esta autorización, a partir de la fecha de expedición de esta política, Crediservir contará con la autorización de los titulares de la información para el tratamiento de sus datos personales, a continuación, Crediservir da a conocer los aspectos relacionado con la obtención de dicha autorización:

Autorización. La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de Crediservir requieren del consentimiento libre, del titular de los mismos. Por lo cual Crediservir en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

Forma y mecanismos para otorgar la autorización: Crediservir definirá los medios por los cuales obtendrá la autorización a saber: documento físico y/o electrónico, huella o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta. Esta autorización será puesta a disposición del titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2012.


Al obtener la autorización del titular de la información se garantiza que se le ha dado a conocer, los fines para los cuales ha sido recolectada su información personal, además que tiene la opción de conocer cualquier alteración y/o el uso que se le dará a los mismos.

En la autorización, se informa al titular de la información, que Crediservir es el responsable de recopilar sus datos personales, el destino de éstos y como ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados. Además, se informa si recopilará datos sensibles.

Soporte de la autorización: Crediservir adoptará las medidas necesarias para mantener registros de las autorizaciones para el tratamiento de datos personales por parte de los titulares de la información.

Crediservir pondrá a disposición de los titulares de la información, la política de privacidad y de tratamiento de datos personales en la página web de la cooperativa www.crediservir.coop

Los derechos de los niños, niñas y adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos, y bajo las condiciones que indica la ley.

Nombre del Documento:				
POLÍTICA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES				
Proceso:	Versión:	Fecha:	Página:	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	7.0	08/06/2022	7 de 13	
Nivel de Clasificación:		Reservada		

5. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN


De conformidad con lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el titular de la información tiene los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Crediservir, en su condición de Responsable y Encargado del Tratamiento; 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.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a Crediservir, en su condición de Responsable y Encargado del tratamiento; de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- Ser informado por Crediservir, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 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 esta ley y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

6. ATENCIÓN DE FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Los titulares de la información podrán realizar las felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, por los siguientes medios:

- Nuestras Sucursales: (verbal, escrito y telefónico) Serán atendidos por el Director de la Sucursal o trabajador encargado, quien tomará nota sobre las felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que le expresen. De acuerdo al caso en gestión, podrá dar la respuesta inmediatamente, para los demás, se enviará comunicación escrita con la respuesta al caso presentado.
- Vía buzón: El titular de los datos podrá realizar la felicitación, petición, queja, reclamo y sugerencia, diligenciando el formato propio de Crediservir o en cualquier otro formato y depositarlo en el buzón, ubicado en cada uno de las sucursales de Crediservir.
- Vía web: Ingresando a la página web de la cooperativa www.crediservir.coop, a través del link contáctenos y el chat en línea podrán diligenciar y enviar sus felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. El Área del SAC será la encargada de revisar esta información.

Nombre del Documento:				
POLÍTICA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES				
Proceso:	Versión:	Fecha:	Página:	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	7.0	08/06/2022	8 de 13	
Nivel de Clasificación:		Reservada		

- Correo electrónico: Se pueden comunicar mediante correo electrónico notificaciones@crediservir.com
- Redes Sociales: Facebook (crediservir coop), Twitter (@crediservir coop), Instagram (@crediservircoop)
- Portal transaccional, opción solicitudes

Toda solicitud, para ser tramitada, deberá presentarse por el titular de la información o por su representante legal, el cual deberá comprobar su identidad, Crediservir responderá todas las felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de acuerdo a los términos establecidos por la ley.

7. PROCEDIMIENTO DE LOS TITULARES PARA CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR, SUPRIMIR INFORMACIÓN Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN DE INFORMACIÓN PERSONAL

Los titulares de la información de manera gratuita podrán solicitarle a Crediservir como responsable de los datos personales, que proporcione información sobre los mismos, que los actualice y los rectifique. Además, podrá incluir nuevos datos, suprimirlos o excluirlos de la base de datos, pero en todo caso se debe acreditar la identidad del titular de los datos.


Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrán ejercer por:

- El titular o sus causahabientes, previa verificación de su identidad.
- Su representante, siempre y cuando se pueda comprobar el vínculo de la representación (poder autenticado por notaría).

Cuando la solicitud sea formulada por una persona distinta al titular de los datos y no sea posible comprobar que la misma actúa en representación de aquél, se tomará por no presentada.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por Crediservir, mencionados en el numeral 6 de la presente política y además deben contener, como mínimo, la siguiente información:

- El nombre y dirección del titular
- Los documentos que acrediten su identidad.
- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
- Otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

Nombre del Documento:				
POLÍTICA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES				
Proceso:	Versión:	Fecha:	Página:	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	7.0	08/06/2022	9 de 13	
Nivel de Clasificación:		Reservada		

La Ley 1581 de 2012 proporciona a toda persona titular de datos personales una serie de garantías, que le permiten tener el poder de decisión y control sobre su información personal y, el derecho a la protección de la misma, por lo cual es deber de Crediservir cumplir con las obligaciones que le son impuestas en la ley, por lo tanto, da a conocer los siguientes derechos de los titulares de la información:

Derecho de acceso o conocimiento de la información: El poder de disposición o decisión que tiene el titular de los datos sobre su información, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer todo lo relacionado con su información personal, de esta manera, Crediservir garantiza al titular su derecho de acceso mediante las siguientes opciones:

- Si el titular de los datos lo solicita podrá tener acceso a sus datos personales.
- Crediservir le facilitará al titular de los datos, información sobre el tipo de datos personales tratados, todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento. Además, resolverá todas las inquietudes que éste tenga y facilitará soporte que solicite de la información sobre sus datos personales.


Derecho a rectificación y actualización de datos. Crediservir se encargará de rectificar y actualizar a solicitud del titular de los datos, la información que resulte ser incompleta o inexacta. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

- En las solicitudes de rectificación y actualización de datos que se realicen personalmente, el titular de los datos, debe indicar las correcciones a realizar y presentar la documentación que soporta su petición.
- Crediservir podrá habilitar mecanismos que faciliten el desarrollo de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular de los datos. Por lo cual, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.
- Crediservir utilizará los servicios de atención a los titulares de la información mencionados en el numeral 6, sin embargo, el tiempo de respuesta deberá estar de acuerdo con los plazos que la ley determina.

Crediservir informará a través de la página web www.crediservir.coop la implementación de nuevas herramientas para el desarrollo de los derechos de los titulares de la información o modifique las existentes.

Derecho de supresión de datos y revocatoria de la autorización: Los titulares de la información tienen el derecho de solicitar a Crediservir la supresión de datos y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos mediante la presentación de un reclamo de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la ley 1581 de 2012.

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un

Nombre del Documento:				
POLÍTICA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES				
Proceso:	Versión:	Fecha:	Página:	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	7.0	08/06/2022	10 de 13	
Nivel de Clasificación:		Reservada		

reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- ✓ El área responsable de la atención de las felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, ante la cual el titular puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, suprimir el dato o rectificar la autorización en los términos de ley, será el área de Sistema de Atención al Consumidor Cooperativo (SAC) ubicado en la Dirección General de Crediservir, el cual, ha dispuesto para todos los Consumidores Cooperativos los siguientes canales para que puedan presentar sus solicitudes:
 - Página Web: www.crediservir.coop a través del link contáctenos y el chat en línea
 - Correo Electrónico: notificaciones@crediservir.com
 - Redes Sociales: Facebook (crediservir coop), Twitter (@crediservir coop), Instagram (@crediservircoop)
 - Buzón de Sugerencias: ubicado en todas las Sucursales
 - Portal transaccional, opción solicitudes
 - Nuestras Sucursales (verbal, escrito y telefónico)

La comunicación debe contener como mínimo; fecha de la solicitud, descripción clara y precisa de los hechos que dan lugar al reclamo, número de cédula, domicilio y teléfono para efectos de notificación.


El titular, o representante podrá consultar la información que repose en la base de datos, por medio escrito o medio electrónico habilitado por Crediservir al correo notificaciones@crediservir.com.

Previo a dar trámite a cualquier reclamo, se debe verificar la identidad del reclamante, quien debe ser el titular, o su representante en el caso de menores. Si el reclamante no es ninguna de las personas indicadas anteriormente, no se tramitará el reclamo.

Crediservir implementará las medidas necesarias para garantizar que el acceso a la información se permita después de verificar la identidad del interesado. El acceso se otorgará de manera gratuita, sencilla y ágil. Así mismo, se permitirá la posibilidad de rectificar y actualizar los datos, previa autorización del asociado.

Todos los reclamos deberán ser atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

- ✓ Los titulares de la información podrán solicitar la supresión de información en los siguientes casos:
 - Cuando considere que los datos que suministró no están siendo tratados conforme a la Ley 1581 de 2012.

Nombre del Documento:				
POLÍTICA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES				
Proceso:	Versión:	Fecha:	Página:	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	7.0	08/06/2022	11 de 13	
Nivel de Clasificación:		Reservada		

- Cuando los datos suministrados hayan dejado de ser necesarios para la finalidad para la cual fueron recolectados.
- Cuando la persona haya perdido su calidad de asociado de Crediservir y no requiera que la cooperativa continúe con su información personal, la cual suministró cuando se vinculó, siempre y cuando hayan transcurrido 10 años desde su desvinculación.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular de los datos, siempre y cuando no se incumpla con los requisitos requeridos en los reglamentos internos y el Estatuto de Crediservir.

En caso de que Crediservir decida la supresión de la información ésta se eliminará, de tal manera que no se permita su recuperación.

Crediservir no ejercerá el derecho a la supresión de datos cuando:


- El titular de la información tenga una obligación financiera (De acuerdo con la Ley 1266 de 2008), en calidad de deudor, codeudor o tercero vigente con Crediservir.
 - La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas.
 - Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.
- ✓ Revocatoria: El titular de los datos tendrá derecho a revocar la autorización mediante petición, cuando sienta que en el tratamiento no se le están respetando sus principios, derechos y garantías constitucionales y legales, utilizando cualquiera de los canales de atención de la Cooperativa, a los cuales puede ingresar de forma gratuita y de fácil acceso.

No se procederá a la revocatoria cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos, los términos de permanencia en las bases de datos deberán obedecer a lo establecido en la normatividad vigente, la cual está estipulada en el Manual y en la Política de Tratamiento de Datos Personales.

Siempre que se reciba una petición del titular para la supresión de los datos, el área del SAC le enviará por cualquiera de los medios de comunicación, el formato correspondiente para dicho proceso y sustentación del mismo y se tendrá en cuenta las fechas de respuestas estipuladas en el procedimiento FPQRS defensor del consumidor cooperativo.

8. DEBERES DE CREDISERVIR COMO RESPONSABLE DEL MANEJO DE LOS DATOS PERSONALES DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

Los datos personales son propiedad de los titulares de esta información, por lo tanto, sólo ellos pueden decidir sobre los mismos, teniendo en cuenta lo anterior, Crediservir hará uso de

Nombre del Documento:				
POLÍTICA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES				
Proceso:	Versión:	Fecha:	Página:	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	7.0	08/06/2022	12 de 13	
Nivel de Clasificación:		Reservada		


ellos sólo en aquellas finalidades para las que se encuentra facultado y acatando la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 Crediservir se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- i. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.
- k. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- l. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- m. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- n. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- o. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema.

9. TRANSFERENCIA DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA

El titular de los datos, con la autorización de tratamiento de datos, declara conocer que Crediservir, puede suministrar datos de su información personal a las empresas con las cuales

Nombre del Documento:				
POLÍTICA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES				
Proceso:	Versión:	Fecha:	Página:	
Gestión Comercial y Experiencia de Servicio	7.0	08/06/2022	13 de 13	
Nivel de Clasificación:		Reservada		

establece vínculos comerciales para garantizar el mejoramiento de los servicios, y a las entidades judiciales o administrativas y demás entes del Estado que, en ejercicio de sus funciones, soliciten esta información.

10. VIGENCIA DE LA AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La autorización estará vigente a partir del momento en que el titular del dato la acepta, 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.

Así mismo, los canales de atención de Crediservir son los siguientes:

De forma física en Ocaña: Dirección General 4º piso – Cra. 12 N° 10-00 – Tel. 607 5694444 ext. 103 o en cualquiera de las sucursales y mediante correo electrónico: notificaciones@crediservir.com