

POLÍTICA GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

OBJETIVO GENERAL

Definir las políticas para la protección de datos personales que serán adoptadas por la Cooperativa, alineadas con lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013, las cuales se divulgarán a todos los titulares de los datos recolectados en los diferentes procesos de la Cooperativa.

ALCANCE

Todos los procesos y terceros que almacenen y procesen datos personales

Ley Estatutaria 1581 de 2012 (Protección de datos personales).

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

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:** Se trata de la autorización plena que otorga el titular cuando dicho tratamiento sea legalmente posible, basado en la información previa, completa, clara y precisa entregada por Fincomercio.
- **Base de Datos:** Es el conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.
- **Dato Personal:** Es cualquier información de cualquier tipo, vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales o jurídicas determinadas o determinables.
- **Dato Público:** Es el Dato Personal calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Dato Sensible:** Es el Dato Personal que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen afiliaciones sindicales, el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas, morales 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.
- **Datos Biométricos:** Se consideran aquellos datos personales sensibles que permiten identificar de manera única a una persona, mediante características físicas, fisiológicas o de comportamiento, tales como huellas dactilares, reconocimiento facial, iris, patrones de voz, entre otros.
- **Encargado del Tratamiento:** Es la 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.
- **Autorizado:** Es la Compañía y todas las personas bajo la responsabilidad de la Compañía, que por virtud de la Autorización y de estas Políticas tienen legitimidad para Tratar los Datos Personales del Titular. El Autorizado incluye al género de los Habilitados.
- **Habilitación:** Es la legitimación que expresamente y por escrito mediante contrato o documento que haga sus veces, otorgue la Compañía a terceros, en cumplimiento de la Ley aplicable, para el Tratamiento de Datos Personales, convirtiendo a tales terceros en Encargados del Tratamiento de los Datos Personales entregados o puestos a disposición.
- **Responsable de Tratamiento:** Es la 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 Personales.
- **Titular del Dato Personal:** Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en una Base de Datos, y quien es el sujeto del derecho de hábeas data.
- **Transferencia:** Es el 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.
- **Transmisión:** Es la actividad de Tratamiento de Datos Personales mediante la cual se comunican los mismos, internamente o con terceras personas, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando dicha comunicación tenga por objeto la realización de cualquier actividad de Tratamiento por el receptor del Dato Personal.
- **Tratamiento de Datos Personales:** Es toda operación y procedimiento sistemático, electrónico o no, que permita la recolección,

conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, relacionamiento, uso, circulación, evaluación, bloqueo, destrucción y en general, el procesamiento de Datos Personales, así como también su transferencia a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, cesiones, mensajes de datos.

- **CCTV:** Circuito Cerrado de Televisión.

PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, para su aplicación se tienen en cuenta los siguientes principios:

- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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.
- 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;
- 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 esta.

TRATAMIENTO Y FINALIDAD

La información recolectada por FINCOMERCIO tiene la finalidad de gestionar directamente o a través de un tercero los datos personales de acuerdo con el objeto de la COOPERATIVA y al cumplimiento de las obligaciones legales establecidas por la ley 1581 de 2012 y éstos serán utilizados para las siguientes finalidades:

ASOCIADOS Y PRE – ASOCIADOS:

- Recolectar, almacenar, consultar, reportar y entregar la información relacionada con los datos personales para que con todas las empresas y/o entidades públicas y privadas con que la Cooperativa de Ahorro y Crédito tenga convenio vigentes, coadyuven al desarrollo del objeto y fines sociales que persiguen las entidades que pertenecen al sector de la economía solidaria, así mismo el derecho que asiste de solicitar rectificación y actualización de la información cuando esta no corresponda con la realidad, sin que este derecho implique revocatoria alguna a las autorizaciones conferidas a la COOPERATIVA.
- FINCOMERCIO en calidad de acreedor de cualquiera de las obligaciones que contraiga el asociado en el futuro con la COOPERATIVA, está en la autoridad directamente o a través de un tercero de consultar, solicitar, suministrar, reportar, proceder y divulgar toda la información personal y la relacionada al comportamiento crediticio, financiero y comercial a las centrales de información debidamente constituidas en Colombia o cualquier otra entidad que con el mismo fin establezca en el futuro.
- Utilizar directamente o a través de terceros la información entregada por los asociados para enviar información comercial y de servicios de la COOPERATIVA, así como de las empresas con las que suscriba convenios para la presentación de servicios y venta de bienes dirigido a los asociados a través de correos electrónicos, mensajes de texto, comunicación telefónica fija y móvil correspondencia a las direcciones registradas y a las que a futuro FINCOMERCIO identifique como sitios de localización.
- Los asociados en virtud de las obligaciones económicas adquiridas con la COOPERATIVA, en el caso que presenten mora, FINCOMERCIO entregará los datos correspondientes a la identificación, domicilio, contacto y estado de las obligaciones, con el fin de efectuar gestiones de cobro jurídico o pre jurídico según corresponda a las empresas de gestión de cobranza contratadas para tal efecto.

- e) La Cooperativa de Ahorro y Crédito FINCOMERCIO mantendrá dentro de sus bases datos la información personal y de contacto con el fin de contactar a los asociados para entregar información de carácter comercial relativa a la reactivación de los servicios de la entidad.
- f) FINCOMERCIO estará en la autoridad de destruir los títulos valores que instrumentalicen los créditos solicitados que se encuentren en estado cancelado, si dentro del año siguiente a la cancelación de los mismo, el asociado no realiza una reclamación de dicho documento.
- g) A pesar de la pérdida de Asociado FINCOMERCIO mantendrá los datos personales con el fin de dar a conocer beneficios, información comercial y buscar la posibilidad de vinculación a la COOPERATIVA nuevamente.
- h) FINCOMERCIO en los términos del artículo 8° de la Ley 1527 de 2012, realizará actualizaciones y consultas de los datos personales del titular contenidos en la base de datos de las administradoras de pensiones y de salud, que para el efecto autorice o administre el Ministerio de la Protección Social o quien haga sus veces.
- i) FINCOMERCIO estará en la autoridad permanente, irrevocable y continúa de realizar consultas y cruces en bases de datos públicas, con el fin de dar cumplimiento normativo e instrucciones de los entes de control.

Pre-Asociados, cuando en algún evento organizado por la COOPERATIVA se recolecten datos personales de posibles Asociados, estos tendrán la finalidad para ser contactados con posterioridad para culminar el proceso de Vinculación y ofrecimiento de beneficios, productos y servicios.

PROVEEDORES:

Cumplir con normas legales establecidas de conocimiento del proveedor y las estipuladas en las políticas o reglamentos de la COOPERATIVA, así mismo actualizar la información según objeto contractual y de efectuar labores de mercadeo, investigaciones comerciales o estadísticas, y comportamiento relacionado con el objeto contratado.

CANDIDATOS Y EMPLEADOS:

La información de los empleados tiene como finalidad cumplir con todas las obligaciones que como empleador tiene FINCOMERCIO, en especial con el cargue de información para la elaboración de contratos de trabajo, generación de reportes ante entidades de control, extracción de información personal de los empleados para realizar los pagos al sistema general de seguridad social y generación de novedades para el pago de nómina de los empleados. La información de candidatos contenida en la hoja de vida, se utiliza con el fin de evaluar su posible vinculación como funcionarios de la COOPERATIVA.

Asimismo, y con el fin de extender los beneficios que ofrece FINCOMERCIO a su Asociados, se utilizarán los datos personales de los funcionarios Asociados para promover y dar a conocer estos beneficios y el portafolio comercial de productos y servicios.

NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES:

Recolectar, almacenar y consultar la información de niñas, niños y adolescentes que adquieran productos con FINCOMERCIO, solicitando previamente la autorización del tratamiento de datos personales al representante legal o tutor y asegurando el manejo adecuados de la información. Al tratarse de información sensible, FINCOMERCIO dará trato especial de acuerdo con la legislación y jurisprudencia vigente.

DATOS BIOMÉTRICOS:

Fincomercio podrá recolectar y tratar datos biométricos de sus asociados, empleados y terceros autorizados, tales como huellas dactilares, reconocimiento facial, voz u otros identificadores únicos, con la finalidad exclusiva de validar su plena identidad en procesos de autenticación, acceso a servicios digitales, prevención del fraude y cumplimiento de obligaciones legales en materia de seguridad de la información y protección de datos personales.

DERECHOS DE LOS TITULARES

El titular tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Adicional, puede solicitar el registro de autorización para el tratamiento de datos tal como lo menciona el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

El titular podrá ser informado, con previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Tiene el derecho para revocar y solicitar el retiro de sus datos cuando él lo desee o cuando no se cumpla con la política de tratamiento de datos personales. Sin embargo, toda solicitud de supresión o revocatoria no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

El titular de los datos biométricos podrá ejercer en cualquier momento sus derechos de conocimiento, acceso, actualización, rectificación y supresión, a través de los canales establecidos por Fincomercio.

El titular podrá hacer cualquier solicitud a través de la Línea de atención 3078330 o ingresando a nuestra página web www.fincomercio.com

en la sección de quejas y reclamos.

El titular puede 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.

AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DEL DATO

La Cooperativa solicitará al titular la autorización de los datos necesarios a través de medios físicos (Formularios suministrados al titular) o medios electrónicos (página web de Fincomercio, WhatsApp, redes sociales), de forma verbal o telefónica o cualquier otro medio que permita su posterior consulta y garantizar al titular el consentimiento del tratamiento de su información, para la prestación de los servicios, adquisición de productos, vinculación y demás procesos requeridos por la Cooperativa, y será informado a través del medio en el que le fueron solicitados.

La Cooperativa únicamente podrá suministrar información a los titulares, causahabientes o representantes legales, entidades públicas o administrativas ya sea por funciones legales o por orden judicial, a los terceros autorizados por el titular o la ley.

DEBERES DE FINCOMERCIO

La Cooperativa como responsable de la información y/o encargada del tratamiento cumple con los siguientes deberes:

- a) Garantizar al titular, en todo momento el derecho al Habeas data.
- b) Conservar la información bajo condiciones de seguridad necesarias con el fin de controlar accesos no autorizados, pérdida y divulgación de la información.
- c) Actualizar o suprimir los datos almacenados siempre garantizando la integridad de estos, de acuerdo con lo que estipula la Ley.
- d) Tramitar las consultas y reclamos de los titulares de acuerdo con lo estipulado en la ley.
- e) Definir un Programa Integral de Gestión de datos personales, el cual está compuesto por políticas y procedimientos que garanticen el cumplimiento de la Ley en cuanto a Protección de datos personales.
- f) Hacer el registro de bases de datos, de acuerdo con las definiciones dadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- g) Notificar a la Superintendencia de Industria y Comercio al momento de que la información de los titulares haya sido expuesta por incidentes de seguridad de la Información (Virus, ataques informáticos, entre otros).

Los datos almacenados son protegidos en los diferentes sistemas de acuerdo con las políticas de Seguridad de la información definidas por la Cooperativa, mitigando el acceso no autorizado que permita divulgar, conocer, modificar, eliminar o destruir información almacenada en nuestras bases de datos.

TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito FINCOMERCIO de acuerdo con las finalidades descritas en este documento y sujeto a los procedimientos legales por el gobierno de Colombia, podrá transferir información personal del titular a las entidades: gubernamentales, de justicia, de impuestos, entidades promotoras de salud, de pensión, parafiscales, administradoras de riesgos laborales y las entidades que ejecuten servicios de la Cooperativa según les aplique, dando cumplimiento a la seguridad que está requiere en la transmisión.

Adicionalmente, sus datos personales podrán ser almacenados, procesados y consultados mediante servicios contratados con proveedores tecnológicos ubicados fuera del territorio colombiano, utilizamos servicios en la nube de Amazon Web Services (AWS), proveedor que actúa como encargado del tratamiento, y con quien se han establecido acuerdos contractuales que incluyen cláusulas específicas sobre privacidad, seguridad y protección de datos.

Esta transmisión internacional de datos se realiza exclusivamente para garantizar la correcta operación de nuestras plataformas tecnológicas, el almacenamiento seguro de la información y el cumplimiento de nuestras obligaciones contractuales y legales. Al aceptar esta política, usted autoriza expresamente la transmisión de sus datos personales a proveedores tecnológicos fuera de Colombia, bajo las condiciones aquí descritas.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

La Cooperativa cuenta con un Encargado de Protección de datos Personales, el cual es responsable de validar de forma periódica el cumplimiento de las políticas y procedimientos de tratamiento de datos personales, en cada uno de los procesos relacionados de la Cooperativa. Dentro de sus funciones se encuentra:

- a) Identificar y clasificar las bases de datos en las que se recopila información personal (que datos y en donde son almacenados).
- b) Proveer controles (políticas y procedimientos) que garanticen la seguridad de la información (confidencialidad, integridad, disponibilidad) de las diferentes bases de datos de la Cooperativa.
- c) Promover herramientas de concientización para la protección de datos dirigidas a los diferentes funcionarios y terceros de la Cooperativa.

- d) Definir los controles necesarios que garanticen el cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles tecnológicos asociados a la Gestión de datos en la Cooperativa.
- e) Registrar ante la Superintendencia de Industria y Comercio las diferentes bases de datos de la Cooperativa con las políticas y procedimientos de su tratamiento y aseguramiento.
- f) Integrar la Gestión de datos personales en el proceso de Riesgos de la Cooperativa.
Gestionar los incidentes de Seguridad de la Información en los cuales se encuentren expuestos datos personales y darlos a conocer al ente regulador.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y RESPUESTA A LAS PQR

El titular podrá hacer cualquier solicitud a través de la Línea de atención 3078330 o ingresando a nuestra página web www.fincomercio.com en la sección de quejas y reclamos.

Independientemente del mecanismo utilizado para la radicación de solicitudes de consulta, La Cooperativa atenderá en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

CONSERVACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS

Los datos personales, incluido los datos biométricos serán conservados con plenas garantías razonables de seguridad únicamente por el tiempo necesario para cumplir la finalidad autorizada, o según lo establezca la normatividad vigente. Una vez agotada la finalidad o vencido el plazo legal, serán eliminados de forma segura.

VIGENCIA

El titular podrá revocar su autorización del tratamiento de la información personal una vez haga la solicitud a FINCOMERCIO, por los medios establecidos y mencionados en este documento y de acuerdo con lo que determina la ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales; sin embargo, toda solicitud de supresión o revocatoria no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

MODIFICACIÓN DE POLÍTICAS

Toda modificación de la política de protección de datos personales de la Cooperativa de Ahorro y Créditos FINCOMERCIO, será informada por medio de la página web <https://www.fincomercio.com/corporativo/politica-general-de-proteccion-de-datos-personales/>.

CONTROL DE CAMBIOS

- 08 Jun 2020: Inclusión Tratamiento y Finalidad por tipo de titular del dato, Derechos de los titulares, Autorización del titular, Deberes de Fincomercio, transmisión de datos, Responsable del tratamiento, procedimiento para atención de respuesta a las PQRS, Vigencia y modificación de políticas.
- 14 Ago 2020: Inclusión de punto (h) en la sección de tratamiento y finalidad por titular del dato con respecto a la autorización para las administradoras de pensiones y salud.
- 20 Ene 2023: Se actualiza en todo el documento el termino control interno, por seguridad de la información.
- 08 Nov 2024: En la sección de "Tratamiento y Finalidad" de asociado y pre-asociado se adiciona el ítem (i).
- 14 May 2025 Inclusión Datos Biométricos y transferencia.