

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA COOPERATIVA DE APOORTE Y CRÉDITO SANDERCOOP O.C.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y demás normas que las complementen o modifiquen, **SANDERCOOP O.C.**, en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, informa a sus asociados, usuarios, proveedores, colaboradores, contratistas y demás titulares de datos, que garantiza la protección de sus derechos a la intimidad, el buen nombre, la privacidad y el habeas data. Esta política establece los principios, finalidades, procedimientos y derechos aplicables al tratamiento de los datos personales, físicos y digitales, que recolecte o administre en el ejercicio de sus funciones.

INTRODUCCIÓN A LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El artículo 15 de la Constitución Política colombiana determina que *“Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas (...)”*. Este precepto constitucional, consagra tres derechos fundamentales autónomos, a saber: intimidad, buen nombre y habeas data.

El precepto constitucional que se desarrolla en este documento es el de “habeas data”, el cual dispone el ejercicio del derecho fundamental que garantiza y protege el acceso a la información personal (conocimiento, actualización y rectificación de la información personal contenida en bases de datos y archivos) el cual ha sido regulado y protegido mediante la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

SANDERCOOP, en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, está comprometida con el buen uso y tratamiento de la información, garantizando la protección de derechos como el Habeas Data, la privacidad, la intimidad, el buen nombre, la imagen de sus asociados, proveedores, usuarios, beneficiarios, colaboradores, contratistas y en general, a todas las personas de las cuales SANDERCOOP recolecte información para el desarrollo de su objeto social.

PRESENTACIÓN

En desarrollo del artículo 13 del Decreto 1377 de 2013 y en concordancia con las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, SANDERCOOP O.C. establece los lineamientos y directrices del tratamiento de datos personales al interior de sus procesos, a fin de realizar el tratamiento de datos personales, garantizando la veracidad, confidencialidad, transparencia, integridad y seguridad de la información.

Los principios y disposiciones contenidas en esta política son aplicables a los datos personales que se encuentran en cualquier base de datos susceptible de tratamiento a través de la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión por parte de SANDERCOOP O.C.; datos que podrán ser de naturaleza pública, privada, semiprivada y eventualmente sensible.

Para el adecuado entendimiento del presente documento, debe comprenderse el *dato personal como cualquier información que pueda estar vinculada o pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables*. Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Decreto 886 de 2014 y demás normas que las modifiquen o complementen.

Las anteriores manifestaciones deben ser comprendidas en observancia de las excepciones previstas en el artículo 2 de la Ley 1581 de 2012.

1. MARCO LEGAL

SANDERCOOP O.C. en calidad de Responsable del tratamiento de datos personales, se encuentra comprometida con el cumplimiento de la normatividad vigente para garantizar y proteger la información personal. Además el marco legal de la presente política es:

- Constitución Política de Colombia, artículo 15.
- Ley 1581 de 2012.
- Decreto 1377 de 2013.
- Decreto 886 de 2014.
- Ley 1266 de 2008.
- Resolución 2654 de 2022 del MINTIC (Seguridad digital).

2. DEFINICIONES

Para la correcta interpretación de los lineamientos en la presente política, se informan las siguientes definiciones:

- Apoderado o autorizado: Persona autorizada por el titular del dato para que efectúe cualquier tipo de trámite o solicitud ante SANDERCOOP, por cuenta de quien concede la autorización.
- Autorización: Consentimiento previo, expreso, inequívoco e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.
- Base de Datos: Todo conjunto organizado de datos de carácter personal, que permita el acceso a los datos con arreglo a criterios determinados, cualquiera que fuera la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.
- Consulta: Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para acceder a la información que repose en cualquier base de

datos, bien sea que esté contenida en un registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

- Dato personal: Cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica, biométrica o de cualquier otro tipo concerniente a personas naturales determinadas o determinables.
- Dato privado: Es la información personal relacionada con el ámbito privado de las personas: datos contenidos en documentos privados, gustos o intereses, entre otros.
- 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.
- Dato semiprivado: Su acceso está sujeto a algún grado de restricción, interesan a cierto sector o grupo de personas: datos financieros o crediticios, académicos, laborales, datos de contacto, personales, entre otros.
- 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 oposición política, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- Encargado del tratamiento: La persona natural o jurídica, pública o privada, u órgano administrativo que solo o en conjunto con otros, trate datos personales por cuenta de SANDERCOOP O.C., como consecuencia de la

existencia de una relación jurídica que delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio determinado.

- Oficial de protección de datos: Persona(s) que han sido designada(s) internamente por SANDERCOOP O.C. para ejercer de manera formal la función de coordinar y controlar el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares formulen.
- Reclamo: Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar, o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley.
- Proveedor: Persona natural o jurídica que asume contractualmente ante SANDERCOOP O.C., con medios humanos y materiales propios o ajenos, el compromiso de ejecutar la totalidad o parte de obras o servicios con sujeción a una relación contractual.
- Titular del dato: Persona natural titular y propietaria de los datos sobre los que SANDERCOOP O.C. realiza cualquier tipo de tratamiento.
- Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- Tratamiento de datos: Cualquier operación o procedimiento técnico, sea o no automatizado, que permita la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión.

3. FINALIDADES

Los datos personales serán tratados por SANDERCOOP O.C. con las siguientes finalidades:

1. Procesos de afiliación, vinculación y gestión de asociados.
2. Estudio y otorgamiento de productos de crédito, incluyendo el uso de plataformas digitales.
3. Gestión de cartera y cobranza.
4. Control y seguimiento de obligaciones financieras.

5. Envío de información institucional y comercial.
6. Gestión de talento humano.
7. Implementación de procesos digitales: formularios virtuales, plataformas de crédito digital, firma digital y custodia electrónica.
8. Ejecución de actividades promocionales y campañas de marketing, incluyendo el uso de imagen (fotos, videos) con fines publicitarios, previa autorización expresa.
9. Gestión de eventos y concursos institucionales.
10. Garantizar la seguridad mediante sistemas de videovigilancia.
11. Prevenir actividades ilícitas, incluyendo LA/FT/FPADM.

4. REQUISITOS ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE MENORES DE EDAD

El tratamiento de datos personales de menores o adolescentes por parte de SANDERCOOP O.C. se llevará a cabo respetando siempre los siguientes requisitos:

- Contar con la debida autorización de sus padres, representante legal o similar que la Ley disponga para tal fin, a fin de respetar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Asegurar por parte del responsable del tratamiento el respeto a sus derechos fundamentales.

El tratamiento de datos de menores de edad se llevará a cabo, de acuerdo con los postulados legales y constitucionales que garanticen los derechos en virtud del interés superior del menor; para tal fin se ha dispuesto medidas especiales en aquellos procesos donde se ingresan estos datos personales, tales como: verificación de la autorización diligenciada por el representante legal del menor, especificación de finalidades por las cuales se recolectan los datos, comunicándole de manera previa estas finalidades, orientando siempre al buen uso y adecuado manejo de la información personal.

5. PRINCIPIOS RECTORES DE PROTECCIÓN DE DATOS.

Esta política cumple con todos y cada uno de los principios rectores contemplados en la Ley 1581 de 2012, los cuales son:

1. **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
2. **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
3. **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
4. **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
5. **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
6. **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la presente ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente Ley.

7. **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
8. **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de esta.

6. AUTORIZACIÓN DE TITULARES DE LA INFORMACIÓN

Para el tratamiento de datos personales, sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley, se requiere autorización expresa del titular del dato, la cual podrá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

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

1. Datos de naturaleza pública
2. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o de orden judicial.
3. Casos de urgencia médica o sanitaria.
4. Datos relacionados con el registro civil de las personas.
5. Tratamiento de la información autorizada por la Ley para fines históricos, estadísticos o científicos.

7. DATOS PERSONALES OBJETO DE TRATAMIENTO

SANDERCOOP O.C. dentro del ejercicio de sus funciones desarrollará relaciones con personas naturales y/o personas jurídicas en cabeza de una persona natural que obra como representante legal. Se pone de presente que los datos personales susceptibles de ser conocidos y/o tratados por SANDERCOOP O.C. corresponden a las categorías de datos públicos, semiprivados, privados y eventualmente sensibles.

El tratamiento de datos personales de carácter sensible que realice SANDERCOOP O.C. será con la autorización libre, previa, expresa y debidamente informada por parte del titular, en pleno cumplimiento del deber de confidencialidad y seguridad de la información, salvo que por disposición legal dichos datos se deban recolectar, almacenar, usar, circular o suprimir, caso en que no será necesario tener la autorización.

El suministro de datos personales sensibles será facultativo para su titular, pudiendo abstenerse de entregarlos cuando así lo desee. No obstante, estos datos serán necesarios en algunas ocasiones para la correcta prestación de los servicios de SANDERCOOP O.C., o cuando alguna ley exija entregarlos o conservarlos.

8. TITULARES DEL DATO PERSONAL

Nuestra operación como cooperativa en el sector solidario, requiere conocer y tratar diariamente datos personales que corresponden a las categorías de datos públicos, semiprivados, privados y excepcionalmente datos sensibles. Los titulares que nos confían sus datos personales se relacionan a continuación:

- Potencial asociado.
- Asociados.
- Autorizados por el asociado.
- Representante legal del asociado.
- Codeudor.
- Beneficiarios del asociado.
- Referido.
- Aspirante a trabajador.
- Trabajadores.
- Ex trabajadores.

- Aprendices SENA.
- Pasantes Universitarios.
- Proveedores.
- Causahabientes (Herederos) de los asociados.
- Visitantes.

9. MEDIOS DE RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DIGITAL

SANDERCOOP podrá recolectar datos personales a través de medios físicos o digitales, incluyendo:

- Documentos y formularios físicos
- Formularios web
- Aplicaciones móviles
- Plataformas de crédito digital
- Firma electrónica o digital
- Custodia electrónica de documentos

En todos los casos, se garantizará la trazabilidad del consentimiento y el cumplimiento de medidas de seguridad.

10. DERECHOS Y PROCEDIMIENTOS.

La Ley Estatutaria 1581 de 2012 establece los derechos previstos para el titular del dato personal, a saber:

1. 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 a que no tienen lugar.
2. Obtener copia de la autorización otorgada por el titular.
3. Conocer las finalidades sobre las cuales SANDERCOOP O.C. realiza tratamiento de datos personales.
4. Formular consultas y reclamos, de conformidad con las pautas previstas en la norma vigente.
5. Solicitar la supresión de los datos personales, salvo que exista relación legal o jurídica que imposibilite dicha acción.
6. Acceder de forma gratuita a sus datos personales.

En lo particular al último numeral, debe atenderse a lo establecido en el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013, el cual determina:

El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, el responsable solo podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, el responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando esta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.

11. PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA Y RECLAMOS

Conforme con lo indicado en el artículo 14 y siguientes de la Ley 1581 de 2012, se establecen los siguientes procedimientos para cumplir con las consultas o reclamos que podrán presentar los titulares de datos personales:

1. CONSULTAS.

Los Titulares o su autorizado podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. El responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberá suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta se formulará por el medio habilitado por SANDERCOOP O.C. y será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

2. RECLAMOS.

El Titular o su autorizado que considere 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 la ley, podrá presentar un reclamo ante SANDERCOOP O.C. el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a SANDERCOOP O.C. con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.
 - 1.1. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
2. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

12. AUTORIZACIÓN DE TERCEROS PARA CONSULTAS O RECLAMOS

Para los eventos donde el titular del dato personal desee formular una consulta o reclamo a través de un tercero, deberá remitir a SANDERCOOP O.C. la debida autorización mediante la cual, faculte el ejercicio de sus derechos a través del tercero. Dicha autorización deberá acompañar los documentos que integran la consulta o reclamo.

Se informa que, la presentación de la debida autorización será requisito obligatorio para garantizar la reversa de información a terceros no autorizados.

La autorización deberá contener como mínimo, lo siguiente:

- Identificación del titular que autoriza.
- Copia de la cédula de ciudadanía del titular.
- Identificación de la persona autorizada.
- Indicación del tiempo sobre el cual estará vigente la autorización.
- Carácter voluntario y libre de la autorización
- Firma del titular de los datos personales que autoriza.

13. CANALES DE ATENCIÓN

SANDERCOOP O.C. desarrolla sus procesos con el propósito de garantizar en todo momento el ejercicio de los derechos del titular. Para cumplir este fin, se tiene disponible diferentes canales de atención para recibir las consultas y reclamos que formulen sus titulares. Pensando en facilitar la radicación de las mismas, se disponen los siguientes:

- En la dirección física: calle 35 # 16 – 24 oficina 1201, Edificio José Acevedo y Gómez – Bucaramanga.
- En la dirección de correo electrónico: mercadeo@sandercoop.com

Los canales de comunicación relacionados son operados por personal capacitado para la gestión oportuna de las consultas y reclamos, quienes cuentan con sistemas de control para el registro de novedades relativas al tratamiento de la información personal del titular y para documentar los procedimientos de atención a los requerimientos y solicitudes que éstos presenten.

14. CAPTURA DE IMÁGENES MEDIANTE SISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA

SANDERCOOP O.C. cuenta con sistemas de monitoreo y video vigilancia que podrán ser instalados y utilizados en diferentes sitios internos de sus instalaciones. La existencia de estos mecanismos de seguridad se informa a los visitantes y distintos titulares, cuya imagen es captada por dicho sistema, a través de anuncios de video vigilancia ubicados de manera estratégica en sitios visibles para su fácil identificación.

El sistema de video vigilancia es empleado para garantizar la seguridad de las personas, instalaciones y los bienes que se encuentren en éstas. La información capturada a través del mismo podrá ser empleada como prueba en procesos judiciales y/o administrativos que se adelanten ante las autoridades competentes con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables. El sistema de video vigilancia no inspeccionará áreas donde prevalezca el respeto a la intimidad del titular, tales como baños y áreas de uso privado.

15. TRATAMIENTO DE IMÁGENES CON FINES PUBLICITARIOS

Adicional a las imágenes captadas por videovigilancia con fines de seguridad, SANDERCOOP podrá recolectar, almacenar y usar imágenes (fotografías, videos o grabaciones) de sus asociados o terceros con fines de marketing, publicidad, promoción institucional y campañas, previa autorización expresa, libre e informada. El titular podrá revocar dicha autorización en cualquier momento.

16. MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

SANDERCOOP implementará medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger la información de los titulares frente a riesgos como pérdida, uso no autorizado o acceso fraudulento. En entornos digitales, se aplicarán políticas de seguridad conforme a lo dispuesto en la Resolución 2654 de 2022 de MINTIC, incluyendo:

- Control de acceso lógico a plataformas
- Encriptación y almacenamiento seguro
- Auditoría de actividades digitales
- Gestión de incidentes de seguridad

17. VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS

Las bases de datos que almacenen información de titulares que posean relaciones contractuales o deban permanecer por virtud de ley se mantendrán vigentes hasta que finalice la necesidad del tratamiento. Lo anterior sin perjuicio del ejercicio de los derechos de supresión que le asisten al Titular.

18. VIGENCIA Y MODIFICACIONES DE LA PRESENTE POLÍTICA

SANDERCOOP O.C. podrá modificar esta Política eventualmente. Si el cambio realizado es significativo o sustancial en el modo de tratar la información, el mismo será comunicado al titular mediante los medios de comunicación idóneos, tales como: correo electrónico, o en sus instalaciones. Esta comunicación será enviada con diez (10) días de anticipación a efectuar la modificación.

A partir del 28 de junio de 2025, entra en vigencia las disposiciones previstas en la presente política.

DISPOSICIONES FINALES

El tratamiento de datos personales por parte de SANDERCOOP se regirá por los principios de legalidad, buena fe, y respeto por los derechos fundamentales. Esta política es de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios, colaboradores y terceros que obren como encargados del tratamiento por cuenta de la cooperativa.

Sandercoop
COOPERATIVA DE APOORTE Y CRÉDITO SANDERCOOP O.C.