



**MANUAL DE POLÍTICAS PARA  
TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES  
TI-MA-06**



VIGILADO




**Supersolidaria**

Inscrita a



**FOGACOO**  
Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas

<b>MANUAL DE POLÍTICAS PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>			
<b>PROCESO:</b> TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	<b>SUBPROCESO:</b> SEGURIDAD INFORMÁTICA	<b>NÚMERO DEL DOCUMENTO:</b> TI- MA-06	<b>PÁGINAS:</b> Página 1 de 21
<b>Tipo de documento:</b> Manual (MA)		<b>Versión:</b> 00	

## MANUAL DE POLÍTICAS PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

### Resolución No. 149 del 24 de agosto del 2024

Por medio de la cual, el Consejo de Administración actualiza el Manual de políticas para el tratamiento de datos personales de Febor Entidad Cooperativa contenido en la Resolución No. 089 del 22 de mayo del 2022, acorde con lo dispuesto en la Ley 79 de 1988, la Ley 1266 del 2008, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 del 2013, la Ley 2300 del 2023 y el Artículo 48 del Estatuto de Febor Entidad Cooperativa.

CREACIÓN DEL DOCUMENTO		
<b>Elaboró:</b> Edmer Ortégón – Dir. de Informática	<b>Revisó:</b> Lina López Meléndez- Jefe Jurídico Diana Forero - Jefe Control Interno y Calidad	<b>Aprobó:</b> Consejo de Administración Juan Pablo Vélez - Gerente.
<b>Fecha Elaboración:</b> 03 de mayo de 2022	<b>Fecha Revisión:</b> 18 de mayo de 2022	<b>Fecha Aprobación:</b> 27 de mayo de 2022
CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Motivo	Responsables
<b>Aprobado: 24 de Agosto de 2024</b> <b>Acta: 723</b>	Ajuste según actualización normativa ley 2300 de 2023 y estructura decreto 1377 del 2013	<b>Elaboró:</b> Andrés Camilo Forero García – Jefe Jurídico. Angie Gisell Peñuela Vega – Oficial de Protección de Datos Personales. <b>Revisó:</b> Fabian Manuel Jordán Vargas – Director de Informática. <b>Aprobó:</b> Consejo de Administración Juan Pablo Vélez - Gerente.

FIRMAS DE APROBACIÓN		
		
<b>Angie Gisell Peñuela Vega</b> Oficial Protección Datos Personales	<b>Juan Pablo Vélez Góez</b> Gerente	<b>Jaime Albeiro Martínez Mora</b> Presidente Consejo de Administración

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. RAZON SOCIAL, DOMICILIO, DIRECCIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TELEFONO Y RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS.....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ALCANCE.....</b>	<b>4</b>
<b>4. CONSIDERACIONES.....</b>	<b>5</b>
<b>5. NORMATIVIDAD .....</b>	<b>6</b>
<b>6. DEFINICIONES.....</b>	<b>7</b>
<b>7. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y FINALIDADES DEL MISMO.....</b>	<b>9</b>
<b>8. CATEGORIAS ESPECIALES DE DATOS PERSONALES: .....</b>	<b>12</b>
<b>9. DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....</b>	<b>14</b>
<b>10. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS.....</b>	<b>14</b>
10.1    Requisitos de la solicitud de consulta:.....	14
10.2    Plazo de Respuesta a las consultas y reclamos:.....	15
10.3    De los reclamos sobre el tratamiento de datos: .....	15
10.4    Responsables de atender las consultas y reclamos:.....	15
10.5    Procedimiento para la supresión de datos personales: .....	16
10.6    Reclamaciones sin cumplimiento de los requisitos legales: .....	16
10.7    Desistimiento del Reclamo: .....	16
<b>11. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA GESTIÓN DE COBRANZA .....</b>	<b>16</b>
11.1    Canales autorizados para la Gestión de Cobranza: .....	17
11.2    Horarios y periodicidad para las labores de cobranza:.....	17
<b>12. DISPOSICIONES GENERALES.....</b>	<b>18</b>
<b>13. TOMA DE IMÁGENES DE VIDEO Y FOTOGRAFÍAS .....</b>	<b>19</b>
<b>14. VIGENCIA DEL MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....</b>	<b>19</b>

**1. RAZON SOCIAL, DOMICILIO, DIRECCIÓN, CORREO ELECTRÓNICO,  
TELEFONO Y RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS**

<b>RAZÓN SOCIAL</b>	Febor Entidad Cooperativa
<b>NIT</b>	860.007.647-7
<b>DIRECCIÓN - DOMICILIO</b>	Calle 42 # 8A – 80, piso 2 (Edificio Sucre), Bogotá D.C.
<b>TELEFONO</b>	601 555 8160
<b>OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS</b>	Angie Gisell Peñuela Vega
<b>E-MAIL</b>	proteccion.datos@febor.coop
<b>SITIO WEB</b>	<a href="https://www.febor.coop/politicadeprivacidad">https://www.febor.coop/politicadeprivacidad</a>

Febor Entidad Cooperativa en virtud de su condición de responsable del tratamiento de datos personales obtenidos en el marco de su función como organismo cooperativo de primer grado de carácter privado, y en procura de garantizar la protección de los derechos fundamentales de los titulares de los datos que almacena y administra, por medio del presente documento, da a conocer el Manual de Políticas para el Tratamiento de Datos Personales, las cuales se encuentran acordes con los principios de autonomía e independencia Cooperativa, el Artículo 15 de la Constitución Política, la ley 1266 del 2008, la ley 1581 del 2012, sus estatutos y reglamentos internos.

En consecuencia, Febor Entidad Cooperativa informa a todos los interesados que, en cumplimiento de sus políticas de tratamiento de datos personales, los datos que obtenga o se deriven de las actuaciones que cualquier persona solicite o celebre con la Cooperativa serán tratados conforme a los principios y deberes definidos en el ordenamiento jurídico vigente y todas las normas que en el futuro traten y regulen esta materia.

## **2. OBJETIVO**

La presente Política tiene como objeto proteger el derecho constitucional del Habeas Data que tienen todas las personas para conocer, actualizar, y rectificar la información que se haya recogido y almacenado en las distintas bases de datos de Febor entidad Cooperativa, y en virtud del cumplimiento de dicho derecho sólo recolecta y da Tratamiento a Datos Personales, cuando así haya sido autorizado previamente por su Titular, implementando para tal efecto, medidas de seguridad necesarias para proteger los Datos Personales.

Así mismo, detalla los lineamientos que se tienen en cuenta con el fin de proteger los Datos Personales de los Titulares, las finalidades de Tratamiento de la información, el área o persona responsable de atender las quejas y reclamos, y los procedimientos que se deben agotar para conocer actualizar, rectificar y suprimir la información y los respectivos canales para que estos puedan ejercerlos.

## **3. ALCANCE**

Febor Entidad Cooperativa como responsable velará por la seguridad y calidad en el tratamiento de la información, y el cumplimiento del artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la normativa vigente referente a la protección de datos personales, y en especial lo establecido en la Ley 1581 de 2012, Decretos 1377 de 2013 y las demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o complementen.

Sin perjuicio del cumplimiento del deber de reserva bancaria y de la Ley 1266 de 2008 que le corresponde a Febor Entidad Cooperativa, en su calidad de entidad autorizada para el ejercicio de la actividad financiera, en esta Política se describen los lineamientos que se llevarán a cabo para proteger los datos personales de los Titulares de la información y realizar un debido tratamiento de éstos.

El tratamiento que se realice por parte de Febor Entidad Cooperativa se basará en la autorización otorgada por el Titular y tomará en cuenta las finalidades previa y expresamente informadas.

El presente manual está dirigido a los asociados y/o usuarios, empleados, proveedores, y en general a los grupos de interés sobre los cuales Febor Entidad Cooperativa realiza tratamiento de información personal.

Este Manual será aplicable a los datos personales que se encuentren bajo la administración de Febor Entidad Cooperativa, o sean susceptibles de ser conocidos en virtud de las relaciones comerciales desarrolladas con las demás entidades que hacen parte de los convenios y servicios. En el primer caso Febor Entidad

Cooperativa actuará como responsable, en los demás casos podría tener la calidad de encargado o de responsable, dependiendo de si los recibe de un tercero o ella misma los recaba.

Febor Entidad Cooperativa adelantará las campañas pedagógicas y de capacitación requeridas, para que las áreas conozcan la normatividad relacionada con protección de datos personales.

#### **4. CONSIDERACIONES**

- Que mediante Resolución 021 de 31 de agosto de 2013 Febor Entidad Cooperativa adoptó la reglamentación referente a la protección de datos personales establecida en la Ley 1581 de 2012.
- Que el artículo 15 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos tanto de entidades públicas como privadas. Así mismo, y de acuerdo con la Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional, este derecho comprende otras facultades como las de autorizar el “Tratamiento”, incluir nuevos datos, excluirlas o suprimirlos de una base de datos o archivo.
- Que Febor Entidad Cooperativa es una entidad perteneciente al sector de la economía solidaria y autorizada para ejercer la actividad financiera.
- Que en desarrollo de su objeto social recolecta y administra información personal. Por lo tanto, reconoce la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de la información personal de sus Asociados, empleados y proveedores.
- Que el objeto de la Ley es desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el Artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el Artículo 20 de la misma.
- Que a la fecha y posterior a la publicación de la Resolución 021 de 2013 se han promulgado nuevas normas reglamentarias de la Ley Estatutaria, como el Decreto 886 de 2014 y Decreto 1081 de 2015, así como la Circular externa 05 de 2017 de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Que mediante la Ley 2300 del 2023 se establecieron las medidas para proteger el derecho a la intimidad de los consumidores y se fijaron lineamientos específicos para salvaguardar su privacidad en el contexto de la labor de

cobranza y transmisión de datos publicitarios y/o comerciales.

## **5. NORMATIVIDAD**

A continuación, se listan a manera de referencia las principales normas vigentes en Colombia en materia de protección de datos personales, con cuyo cumplimiento Febor Entidad Cooperativa está plenamente comprometida y que han sido tomadas en cuenta para efectos del desarrollo de la presente Política.

- Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia.
- Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- Ley 1273 de 2009.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- Decreto 1377 de 2013.
- Decreto 886 de 2014.
- Decreto 1074 de 2015.
- Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Ley 2157 de 2021.
- Decreto 255 de 2022.
- Resolución 5050 del 2016 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).
- Ley 2300 del 2023.

La Ley 1266 de 2008 estableció un régimen especial de protección de los datos personales relacionado con el tratamiento de datos financieros, crediticios, comerciales, de servicios y los provenientes de terceros países. “El hábeas data financiero”, se entiende como el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal comercial, crediticia, y financiera contenida en centrales de información públicas o privadas, que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su Titular. Esta Ley Especial considera como Titular de la información tanto a las personas naturales como jurídicas.

Febor Entidad Cooperativa, actúa bajo el marco de la Ley 1266 de 2008 “Ley Especial de Habeas Data” como Fuente y Usuaría de la Información.

La Ley 1581 de 2012 “Régimen General de Protección de Datos” en Colombia, estableció el derecho de Habeas Data, desarrollando los principios constitucionales bajo los cuales toda persona tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar la información personal que repose en bases de datos.

## 6. DEFINICIONES

Para el entendimiento y claridad de esta política por parte de los Titulares, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

**Autorización:** Consentimiento, previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.

**Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de tratamiento, tanto por entidades públicas como privadas. Incluye aquellos depósitos de datos que constan en documentos y que tienen la calidad de archivos.

**Base de datos temporales:** Son aquellas bases de datos que se generan con ocasión de la operación diaria de tratamiento de los registros contenidos en las bases de datos principales, y están conformadas por copias de la información o archivos ofimáticos para tratamientos especiales. Las bases de datos temporales deberán cumplir el nivel de seguridad correspondiente a la tipología de datos tratados y a su nivel de riesgo, y serán borrados o almacenados en los servidores una vez que hayan dejado de ser necesarios para la operación diaria.

**Comunicación o Cesión de Datos:** Es toda revelación de datos realizada a una persona o entidad distinta del titular de los datos personales. Salvo las excepciones contempladas en la ley, la cesión de datos debe estar expresamente consentida por el titular de los datos personales.

**Conducta Inequívoca:** Es el comportamiento que permite concluir de forma razonable que el titular de los datos personales otorgó la autorización para el tratamiento de los mismos. La conducta inequívoca no se considera como un sustituto de la autorización expresa, previa e informada que debe proporcionar el titular de la información personal para su tratamiento. Se trata de una acción concreta que permite inferir claramente la existencia de la autorización, por el comportamiento del titular

**Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

**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.

**Finalidad del tratamiento:** Corresponde a la definición del objeto con el que se utilizarán los datos recolectados.



**Información de reserva bancaria:** Información básica (General, Números de cuenta, Operaciones financieras, Condiciones de manejo), Información Demográfica, Actividad Económica, Información Financiera y Crediticia, Referencias Personales y/o Bancarias Obligaciones con otras entidades y Convenios.

**Información reservada:** Información disponible solo para un proceso de la entidad y que en caso de ser conocida por terceros sin autorización puede conllevar un impacto negativo de índole, operativa, de pérdida de imagen o económica.

**Información clasificada o controlada:** Información disponible para todos los procesos de la entidad y que en caso de ser conocida por terceros sin autorización puede conllevar un impacto negativo para los procesos de la misma. Esta información es propia de la entidad y puede ser utilizada por todos los funcionarios para realizar labores propias de los procesos, pero no puede ser conocida por terceros sin autorización del propietario. Esta información es susceptible a versionamiento y suele llamarse copia controlada.

**Información pública:** Información que puede ser entregada o publicada sin restricciones a cualquier persona dentro y fuera de la entidad, siempre que esto implique daños a terceros ni a actividades y procesos de la entidad.

**Oficial de Protección de Datos Personales:** Es la persona encargada de coordinar, supervisar y controlar las medidas sobre el tratamiento de datos personales definidas por Febor Entidad Cooperativa de acuerdo con las políticas adoptadas. En ningún caso, la designación de oficial de protección de datos personales supone una delegación de la responsabilidad que corresponde al responsable del tratamiento de la base de datos, que es a quien en primera instancia se le pueden imponer las sanciones que contempla la ley. Lo anterior, sin perjuicio de que al Oficial de Protección de Datos le pueda caber responsabilidad laboral o disciplinaria en caso de no cumplir con sus obligaciones.

**Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asociación con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

**Titular:** Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento por parte de Febor Entidad Cooperativa. En ese orden de ideas, las personas que podrán ejercer los derechos establecidos en la ley y derivados de la condición de titular son:

- 1) El titular mismo, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que ponga a su disposición Febor Entidad Cooperativa.
- 2) Sus causahabientes, quienes deberán acreditar dicha calidad.

3) Los representantes del titular, en caso de que este último sea menor de edad o se le haya adjudicado cualquier tipo de apoyo conforme a la ley 1996 del 2019; o los apoderados, previa acreditación de la representación o el apoderamiento.

**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. Bajo este supuesto, un tercero puede recibir la información personal respecto de la cual la Cooperativa es responsable, siempre que medie un negocio jurídico entre las partes, viniendo a ser dicho tercero responsable, en lo sucesivo y en lo que le concierne, de dicha información.

**Transmisión de Datos:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, con el objeto de que un encargado realice tratamiento por cuenta del responsable.

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

**Usuario de la información:** Se refiere a los sujetos, áreas o procesos autorizados a acceder a los recursos donde estén contenidos los datos. El usuario podrá tener diferentes perfiles de acceso y ser un usuario interno o externo (un usuario de otra organización que accede al sistema de Febor Entidad Cooperativa para prestar un servicio, por ejemplo, de mantenimiento informático)

## **7. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y FINALIDADES DEL MISMO.**

En general, el tratamiento al que serán sometidos los datos personales de los titulares incluye la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión.

Para el cumplimiento de los fines institucionales y cuando así se requiera, Febor Entidad Cooperativa podrá contratar servicios con terceros que estén dirigidos a satisfacer las necesidades de sus asociados, clientes, trabajadores o comunidad. En estos casos la información necesaria para el cumplimiento del contrato que pueda contener datos personales de la población ya mencionada o terceros se trasladará a dichos prestadores con la suscripción de cláusulas de privacidad o confidencialidad que garanticen la salvaguarda de la intimidad de los titulares, la correcta prestación del servicio y el cumplimiento de los demás deberes legales y constitucionales.

Los datos personales que Febor Entidad Cooperativa recoja a través de sus diferentes canales transaccionales serán usados para la operación y registro dentro de las

funciones y finalidades regladas. Así mismo, la Cooperativa podrá utilizar los datos personales para ofrecerle y/o informarle a su titular de otros productos y/o servicios prestados por la misma.

De modo particular, las finalidades para el tratamiento de datos incluyen, pero sin limitarse a estas, las siguientes actividades:

- 1) Frente a los asociados:** (i) Solicitudes de afiliación; (ii) Trámite de solicitudes de créditos y/o auxilios de cualquier índole; (iii) Gestión de cobranza; (iv) Gestión de actividades asociativas, culturales, recreativas, deportivas y sociales de cualquier naturaleza; (v) Elección de Delegados y Asamblea General de Delegados; (vi) Encuestas sociológicas, de opinión o para medir la calidad y/o satisfacción de los servicios prestados; (vii) Registro de entrada y salida de documentos; (viii) Comunicación relacionada con los productos, servicios, y demás actividades asociadas con las actividades propias de Febor Entidad Cooperativa como organismo de ahorro y crédito, alianzas, convenios, contenidos, así como con las demás instituciones que tengan una relación directa o indirecta; y proveer servicios; (ix) Publicidad, pautas o propaganda propia o de terceros con convenio; (x) Transferencia de datos personales a otros países, con el fin de posibilitar la realización de los objetivos trazados por Febor Entidad Cooperativa; (xi) Proceso de archivo, actualización de los sistemas, de protección y custodia de información y bases de datos; (xii) Promoción del portafolio de productos de ahorro, crédito o bienestar desarrollados directa o indirectamente por la Cooperativa; (xiii) Adelantamiento de procesos sancionatorios conforme al Estatuto Social; (xiv) Seguridad y prevención del fraude o la comisión de cualquier conducta tipificada por la legislación penal (xv) Las demás finalidades que con ocasión del cumplimiento de su objeto social requieran obtención de datos personales para su tratamiento, y en todo caso de acuerdo con la ley.
- 2) Frente a sus trabajadores:** (i) Fines históricos o estadísticos, (ii) Control de horario, (iii) Formación de personal, (iv) Gestión de nómina, (v) Prestaciones sociales y prevención de riesgos laborales, (vi) Promoción y gestión de empleo, promoción y selección de personal (vii) Comunicación en lo concerniente a los servicios y otras actividades relacionadas con la Cooperativa; (viii) Celebración, ejecución y terminación de contratos; (ix) Trámite de solicitudes de créditos y auxilios en los términos de la Resolución 048 del 12 de julio del 2017 proferida por el Consejo de Administración, así como las normas que la modifiquen o reemplacen; (x) Información de estudios y títulos obtenidos; (xi) Envío de información a entidades

gubernamentales o judiciales por solicitud expresa de las mismas, (xii) Historia laboral del trabajador y procesos disciplinarios, (xiii) Las demás finalidades que con ocasión del cumplimiento de su objeto requieran obtención de datos personales para su tratamiento, y en todo caso de acuerdo con la ley.

- 3) Frente a Proveedores y contratistas:** (i) Gestión de proveedores; verificación del cumplimiento de los acuerdos y compromisos asumidos en virtud de la relación o vínculo existente con los proveedores, (ii) Presentación de quejas, denuncias o reportes a las autoridades o entidades competentes en caso de incumplimiento de contratos, (iii) Creación de bases de datos de acuerdo con las características y el perfil de los titulares de datos personales, todo de acuerdo con lo dispuesto en la ley, (iv) Ejecución del contrato suscrito con Febor Entidad Cooperativa, (v) Transferencia y transmisión de los datos personales dentro o fuera de Colombia a terceras partes, con el fin de prestar los servicios ligados a su objeto social y actividades afines, (vi) Seguridad o prevención del fraude, (vii) Las demás finalidades que con ocasión del cumplimiento de su objeto requieran obtención de datos personales para su tratamiento, y en todo caso de acuerdo con la ley o el negocio jurídico celebrado.
- 4) Para Seguridad y Salubridad:** (i) Seguridad: video vigilancia, seguridad y control de acceso a los lugares donde tenga operación la Cooperativa. Las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de la Cooperativa se utilizarán para fines de seguridad de las personas, los bienes y las instalaciones; (ii) Salubridad: información requerida epidemiológicamente por las autoridades para realizar el cerco en casos en que así se exija.

Los trabajadores que, para el correcto desarrollo de su labor, accedan a datos personales. Tendrán el deber estricto de guardar el necesario secreto respecto de cualquier tipo de información personal, incluso una vez concluida la relación laboral con Febor Entidad Cooperativa, así como de abstenerse de introducir, modificar o anular los datos contenidos en las bases de datos o documentos objeto de protección sin la debida autorización del titular de los datos, de su jefe inmediato o del Oficial de Protección de Datos.

El personal deberá comunicar al Oficial de Protección de Datos las incidencias de seguridad de las que tenga conocimiento y que puedan afectar las bases de datos, soportes o documentos que contengan información personal.

## **8. CATEGORIAS ESPECIALES DE DATOS PERSONALES:**

En términos generales, Febor Entidad Cooperativa realizará el tratamiento de datos personales considerados sensibles cuando así es requerido para el cumplimiento de las actividades enmarcadas en su objeto social, siempre y cuando:

- 1) El titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos en que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización o se haga necesario por la naturaleza de su vinculación con la Cooperativa.
- 2) El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos serán los representantes legales o quienes ejerzan apoyos en apego a la ley 1996 del 2019 deberán otorgar su autorización.
- 3) El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- 4) El tratamiento tenga una finalidad legal, histórica, estatutaria, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de la identidad de los titulares.

Así mismo, Febor Entidad Cooperativa podrá realizar el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes bajo el supuesto de que esté previamente autorizado por sus representantes o de que sean de naturaleza pública. En todo caso, el tratamiento realizado por la Cooperativa responderá y respetará siempre el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, y asegurará el respeto de sus derechos fundamentales.

## **9. DERECHOS QUE LE ASISTEN AL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES:**

Además de los derechos consagrados legal y constitucionalmente, los titulares de los datos personales registrados en las bases de datos de Febor Entidad Cooperativa tendrán las siguientes prerrogativas:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Estos derechos los podrán ejercer, entre otros supuestos, frente a datos personales parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado por ellos.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Cooperativa para el tratamiento de sus propios datos personales, salvo cuando tal autorización se encuentre excluida

expresamente como requisito para dicho tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

- c) Ser informados por la Cooperativa o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a sus datos personales.
- d) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- e) Ser informado de los canales utilizados por la Cooperativa o terceros contratados por esta para ejercer las actividades de cobranza.
- f) Elegir los canales a través de los cuales desea ser contactado para las gestiones de cobro adelantadas por la Cooperativa acorde con el artículo 2 de la Ley 2300 del 2023.
- g) No ser contactado a través de mensajes de texto (SMS), mensajería por aplicaciones web, correos electrónicos y llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario, salvo que lo consienta previa y expresamente o autorice la excepción de contacto aun cuando se encuentre inscrito en el Registro Nacional de Números Excluidos.
- h) Solicitar a Febor Entidad Cooperativa la revocatoria de la autorización y/o la supresión de sus datos personales, mediante presentación de reclamo escrito de conformidad con el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, en los siguientes casos:
  - 1) Cuando los titulares consideren que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstos en la Ley 1581 de 2012.
  - 2) Cuando los datos hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.
  - 3) Cuando se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que los datos fueron recolectados.

La supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por la Cooperativa.

La revocación de la autorización o la supresión de los datos personales podrán solicitarse respecto de la totalidad o una parte de los datos que comprende la autorización otorgada de que trata el presente documento, mas no respecto de los datos regulados al amparo de la Ley 1266 de 2008 y/o cualquiera otra norma que la adicione, modifique o derogue. Así mismo, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular:

- 1) Tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- 2) La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones.
- 3) 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.

## **10. DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Los datos personales estarán sujetos a tratamiento por Febor Entidad Cooperativa durante el término contractual en el que el Titular de la información tenga el producto, servicio, contrato o relación, más el término que establezca la ley, adicionalmente se conservarán de acuerdo con los principios de necesidad y razonabilidad.

## **11. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER CONSULTAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS**

En cumplimiento de las normas de protección de datos personales, Febor Entidad Cooperativa establece el presente procedimiento y requisitos a los Titulares de los datos personales o causahabientes o cualquier otra persona que pueda tener un interés legítimo en presentar alguna consulta, petición, queja y/ o reclamo en el ejercicio pleno y efectivo de los derechos que le asisten.

La Cooperativa ha dispuesto para tal fin diferentes canales como formulario en el sitio web: <https://enlinea.febor.coop/forms/insert/pqr/>, correo electrónico [buzonpqrsf@febor.coop](mailto:buzonpqrsf@febor.coop), al igual por nuestro pbx 6015558160. Es indispensable para Febor Entidad Cooperativa que la persona que realice una consulta, petición, queja y/ o reclamo acredite su identidad cumpliendo con los requisitos internos como lo son: Documento de identidad válido y correo electrónico, los cuales deberán actualizarse ante Febor Entidad Cooperativa cada vez que los mismos sean cambiados por el asociado, funcionario o proveedor.

Tanto las solicitudes de consulta como las reclamaciones también podrán canalizarse a través de las direcciones electrónicas [buzonpqrsf@febor.coop](mailto:buzonpqrsf@febor.coop) y [proteccion.datos@febor.coop](mailto:proteccion.datos@febor.coop)

### **11.1 Requisitos de la solicitud de consulta:**

La solicitud de consulta dirigida a Febor Entidad Cooperativa deberá contener como mínimo la siguiente información:

- 1) Nombres y apellidos del titular y/o su representante y/o causahabientes;
- 2) Copia del documento de identidad del titular y/o su representante y/o causahabientes;
- 3) Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del titular y/o sus causahabientes y/o representantes;
- 4) Firma, tipo y número de identificación o procedimiento de validación correspondiente.

Además, la solicitud de consulta deberá ser presentada por los medios de consulta habilitados por la Cooperativa y que se encuentran incorporados en las Políticas para el Tratamiento de Datos Personales.

#### **11.2 Plazo de Respuesta a las consultas y reclamos:**

Las solicitudes recibidas por los medios indicados serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de su recibo. En caso de imposibilidad de atender la consulta dentro de dicho término así se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días hábiles, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, fecha que en ningún caso podrá superar el doble del legalmente previsto para su atención inicial.

#### **11.3 De los reclamos sobre el tratamiento de datos:**

Febor Entidad Cooperativa, sus dependientes y encargados garantizarán a los titulares de los datos personales contenidos en sus bases de datos, su representante o a sus causahabientes el derecho de corregir o actualizar, así como solicitar la revocatoria de la autorización sobre los datos personales que reposen en las bases de datos de la Cooperativa, mediante la presentación de una reclamación, cuando consideren que se cumplen los parámetros establecidos por la ley, en el estatuto o en sus políticas internas.

#### **11.4 Responsables de atender las consultas y reclamos:**

Cada área de la Cooperativa será responsable de recibir y dar trámite en los términos, plazos y condiciones establecidos en la Ley 1581 del 2012 y en la presente política, para lo cual tendrá en cuenta la relación del objeto materia de la petición con las funciones que orgánicamente le corresponden.



Sin perjuicio de las funciones que incumben a la Junta de Vigilancia, el oficial de protección de datos de Febor Entidad Cooperativa será la persona encargada de supervisar, revisar, coordinar y vigilar la atención clara, oportuna y de fondo a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que se formulen ante la Cooperativa sobre esta materia. También será la encargada de dirimir los conflictos internos en torno a la respuesta de las consultas y reclamos que versen sobre el tratamiento de datos personales. Así mismo, se encargará de recopilar la información asociada a cada petición que sobre el particular se radique a la Cooperativa a fin de rendir los informes que le sean requeridos por los entes de control y/o el Gerente, el Consejo de Administración, la Revisoría Fiscal o la Junta de Vigilancia de Febor.

#### **11.5 Procedimiento para la supresión de datos personales:**

En caso de resultar procedente la supresión de los datos personales del titular de la base de datos conforme a la reclamación presentada, Febor Entidad Cooperativa deberá realizar operativamente la supresión, asegurándose de que la eliminación no permita recuperar la información. Sin embargo, el titular deberá tener en cuenta que en algunos casos cierta información deberá permanecer en registros históricos por razones de cumplimiento de deberes legales de la organización, por lo que su supresión se referirá al tratamiento activo de los mismos y de acuerdo con la solicitud del titular.

#### **11.6 Reclamaciones sin cumplimiento de los requisitos legales:**

En caso de que la reclamación se presente sin el cumplimiento de los anteriores requisitos se solicitará al reclamante, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo, que subsane las fallas y presente la información o los documentos faltantes.

#### **11.7 Desistimiento del Reclamo:**

Transcurridos treinta (30) días calendario, contados desde la fecha de presentación del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

### **12. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA GESTIÓN DE COBRANZA**

De acuerdo con la Ley 2300 del 2023, Febor Entidad Cooperativa se encuentra obligada a adoptar las medidas enunciadas a continuación para proteger el derecho a la intimidad de sus asociados y consumidores financieros, cuando quiera que adelante gestiones de cobranza:

### **12.1 Canales autorizados para la Gestión de Cobranza:**

Febor Entidad Cooperativa únicamente podrá contactar a los asociados, deudores, consumidores financieros o cualquier otra persona con los que tenga una relación de crédito vigente mediante los canales que estos autoricen para tal efectos, los cuales serán socializados de antemano por la Cooperativa para que el consumidor elija cuales autoriza.

Son canales para notificar la gestión de cobranza los enumerados a continuación, pero sin limitarse a estos:

- 1) Contacto telefónico.
- 2) Correo electrónico.
- 3) Mensajes de texto (SMS)
- 4) Mensajes a través de aplicativos.
- 5) Misivas de cobro en físico remitidas a la dirección autorizada por el Consumidor Financiero a través de servicio postal.
- 6) Mensajes remitidos a través de aplicaciones de mensajería instantánea, tales como Whatsapp, Telegram, Messenger, Instagram, etc.
- 7) Visita domiciliaria en los eventos expresamente permitidos en el artículo 6 de la ley 2300 del 2023.
- 8) Los demás que disponga la ley.

### **12.2 Horarios y periodicidad para las labores de cobranza:**

Una vez establecido un contacto directo con el consumidor, este no podrá ser contactado por parte de gestores de cobranza mediante varios canales dentro de una misma semana ni en más de una ocasión durante el mismo día.

Las prácticas de cobranza deberán realizarse de manera respetuosa y sin afectar la intimidad personal ni familiar del consumidor, dentro del horario de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm, y sábados de 8:00 am a 3:00 pm, excluyendo cualquier tipo de contacto con el consumidor los domingos y días festivos.

En caso de que el consumidor requiera ser contactado en horarios distintos a los establecidos en el presente artículo, deberá manifestarlo expresamente a través de un instrumento distinto al contrato o acto que rige la relación jurídica entre el consumidor y Febor Entidad Cooperativa, documento que tendrá que ser posterior a la suscripción del mismo.

En ningún caso, se podrán contactar a las referencias personales o de otra índole. Al avalista, codeudor o deudor solidario se le contactará en la misma condición que al deudor principal.

Febor Entidad Cooperativa se abstendrá de consultar al consumidor financiero el motivo del incumplimiento de la obligación, salvo que estas sean necesarias para plantearle al deudor alternativas de pago que sean acordes con su situación financiera.

Febor Entidad Cooperativa se abstendrá de adelantar gestiones de cobranza mediante visitas al domicilio o lugar de trabajo del consumidor financiero o de servicios, a menos que se trate de obligaciones adquiridas a través de microcréditos, crédito de fomento, desarrollo agropecuario o rural, siempre y cuando exista autorización expresa del consumidor conforme al parágrafo primero del artículo 6 de la Ley 2300 del 2023.

También podrán adelantarse visitas domiciliarias o al lugar de trabajo del consumidor financiero cuando Febor Entidad Cooperativa no cuente con información actualizada de los canales autorizados y que los operadores de telefonía y empresas de mensajería física o electrónica reporten imposibilidad de contactar o entregar los mensajes al consumidor destinatario, todo lo cual deberá constar en el registro respectivo.

Las restricciones a las que se refiere el presente acápite no serán aplicables cuando Febor Entidad Cooperativa contacte al consumidor financiero para confirmar oportunamente las operaciones monetarias realizadas, sobre aportes sociales, ahorros voluntarios o permanentes y productos de crédito, enviar información solicitada por el consumidor o generar alertas sobre transacciones fraudulentas, inusuales o sospechosas.

### **13. DISPOSICIONES GENERALES**

Para la obtención de autorización de tratamiento de datos: Toda captura, uso o almacenamiento de datos personales que realice la Febor Entidad Cooperativa en desarrollo de sus actividades, y aquellas con finalidades dispuestas a la política de seguridad de la información y las referentes a protección de datos personales, requiere autorización de sus titulares que contenga el consentimiento libre, previo, expreso, inequívoco e informado.

Para el efecto Febor Entidad Cooperativa obtendrá de los titulares la autorización para el tratamiento de sus datos personales en diversos escenarios en los cuales se realice la captura del dato, tanto de manera física como digital, a través de modelos de autorización o avisos de privacidad en donde se informe al titular sobre la captura de sus datos, el tratamiento y finalidad al que serán sometidos.

La Cooperativa deberá custodiar aquellas autorizaciones otorgadas para el tratamiento de uso de datos personales.

Febor Entidad Cooperativa solo brindará información de los Asociados, funcionarios y proveedores a través de correos electrónicos institucionales autorizados para tal fin.

Cuando se realice una transacción comercial de bienes o servicios, o se ingrese a un edificio o local donde opere Febor Entidad Cooperativa, no podrá obligarse al consumidor a aceptar recibir mensajes comerciales de ninguna índole, salvo aquellos asuntos estrictamente relacionados con el bien o servicio adquirido. Cuando se trate de promociones para alimentar bases de datos, el consumidor deberá saberlo y aceptarlo de manera explícita. El emisor del mensaje deberá habilitar y disponer de un mecanismo ágil, sencillo y eficiente para cancelar en cualquier momento la recepción de mensajes y correos, siempre y cuando no exista el deber contractual de permanecer en la respectiva base de datos de cobro.

Febor Entidad Cooperativa consultará periódicamente el Registro Nacional de Números Excluidos en los términos que prevé la Resolución 5050 del 2016, expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones y se abstendrá de contactar a las personas allí incluidas, salvo las excepciones legales y reglamentarias.

#### **14. TOMA DE IMÁGENES DE VIDEO Y FOTOGRAFÍAS**

Con la finalidad de cumplir con las disposiciones normativas para el tratamiento de datos personales y privados como la imagen o foto, Febor Entidad Cooperativa dispondrá de avisos de privacidad al ingreso de la oficina y extensiones de caja.

Febor Entidad Cooperativa deberá velar por el cumplimiento de las directrices establecidas sobre protección de datos personales. En caso de toma de imágenes o fotos, en eventos que lleve a cabo la Cooperativa deberá al inicio del mismo disponer de la información e incorporar esta advertencia al público, previo al inicio del evento.

#### **15. VIGENCIA DEL MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

La presente política de tratamiento de datos personales rige a partir de su promulgación, con vigencia indefinida y deroga todas aquellas que le sean contrarias o que regulen la materia.

Cualquier cambio sustancial en las políticas de tratamiento de datos personales se comunicará de forma oportuna a los titulares de los datos a través de los medios

habituales de contacto, la App de Cooperativa Digital y/o a través del sitio web [www.febor.coop](http://www.febor.coop)