

 coopservivéléz Cooperativa de ahorro y crédito	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 1 de 38

Clasificación de la información							
Confidencialidad	Público (PU)	☒	Integridad	Integridad Alta (IA)	☒	Disponibilidad	Disponibilidad Alta (DA)

POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPSERVIVÉLEZ

I. INTRODUCCIÓN

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPSERVIVÉLEZ consciente de la importancia que representan los datos personales para sus titulares, y de la responsabilidad que ha adquirido frente a estos en virtud de la ley, como consecuencia de las actividades de tratamiento de información desarrolladas en ejecución de su objeto misional, adopta y pone a disposición de los interesados, su Política de Tratamiento de Información Personal, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 2.2.2.25.3.1 del Decreto Único del Sector 1074 de 2015 y en general lo dispuesto por el Régimen General de Protección de Datos Personales.

II. OBJETIVO

El presente documento tiene por objeto reglamentar las actividades relacionadas con el tratamiento al cual serán sometidos los datos personales que componen las bases de datos de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPSERVIVÉLEZ, principalmente en lo relacionado con las finalidades del tratamiento, los derechos de los Titulares de los datos personales, los compromisos adquiridos por la Cooperativa con los Titulares de los datos en su calidad de Responsable o Encargado del tratamiento y las herramientas adoptadas, para que los Titulares puedan ejercer adecuadamente sus derechos.

III. MARCO NORMATIVO

El Tratamiento de Datos Personales por parte de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPSERVIVÉLEZ, se someterá a lo dispuesto por las leyes 1581 de 2012 y 1266 de 2008, los decretos 1377 de 2013, 886 de 2014, 90 de 2018, 255 de 2022, 1727 de 2009 y 2952 de 2010 compilados en el DU 1074 de 2015, así como el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sus circulares 002 de 2024 y 003 de 2024, y en general todas las demás normas que le sean aplicables a la materia.

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 2 de 38

IV. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón social: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PROVINCIA DE VÉLEZ

–

COOPSERVIVELEZ LTDA.

Número de identificación tributaria: 890.203.827 - 5

Dirección: Calle 10 No. 3 – 66 Vélez

Ciudad: Vélez, Santander

Teléfono: (037) 6916079

Correo electrónico: contabilidad@coopservivelez.com

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PROVINCIA DE VÉLEZ – COOPSERVIVELEZ LTDA. podrá ser nombrada en adelante como “la Cooperativa”, “la organización”, o simplemente “COOPSERVIVELEZ”.

V. DEFINICIONES

Para efectos interpretativos y para brindar mayor entendimiento de la POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE COOPSERVIVELEZ, se adoptan las siguientes definiciones:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Base de datos:** Es el conjunto organizado de datos personales sometidos a tratamiento para unas o varias finalidades.
- **Consulta:** Solicitud presentada por un Titular (o por sus causahabientes o representantes) ante el Responsable o Encargado, por medio de la cual se

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
---------	---------------------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 3 de 38

requiera el acceso a la información personal del titular que repose en las bases de datos del Responsable o Encargado.

- **Dato personal:** Toda información vinculada o que pueda asociarse a una o varios titulares o personas naturales, determinados o determinables.
- **Dato privado:** El dato personal que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular.
- **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:** El dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas, o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio.
- **Dato sensible:** Aquel dato personal que afecta la intimidad personal del titular, o cuyo uso indebido pueda 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, garantías, derechos u oposición de cualquier partido político, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- **Dato biométrico:** Todo aquel datos relativo a las características físicas, fisiológicas o comportamentales de una persona natural que faciliten su identificación.
- **Encargado:** Aquella persona natural o jurídica que, por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por encomienda del Responsable del Tratamiento.

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
---------	---------------------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 4 de 38

- **Oficial de protección de datos:** Persona que han sido designada internamente por COOPSERVIVELEZ para ejercer de manera formal la función de promover el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, tramitar las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares formulen y en general promover el cumplimiento del principio de Responsabilidad Demostrada.
- **Reclamo:** Solicitud presentada por un Titular (o por sus causahabientes o representantes) ante el Responsable o Encargado, por medio de la cual se requiera la corrección, actualización o supresión a la información personal del titular que repose en las bases de datos del Responsable o Encargado, o incluso se advierta de un presunto incumplimiento al régimen General de Protección de Datos Personales.
- **Responsable:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre bases de datos y/o el tratamiento de datos personales.
- **Titular:** Aquella persona natural o jurídica cuyos datos sean objeto de tratamiento por parte de COOPSERVIVELEZ.
- **Transferencia:** Envío de datos personales que realiza el responsable o Encargado desde Colombia a un responsable que se encuentra dentro (transferencia nacional) o fuera del país (transferencia internacional).
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos 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:** Toda operación o conjunto de operaciones que recae sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de estos.

VI. PRINCIPIOS QUE ORIENTAS EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para el adecuado tratamiento de datos personales, en todos los actos desplegados por COOPSERVIVELEZ sobre la información que compone las bases de datos de

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
---------	---------------------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 5 de 38

COOPSERVIVELEZ; al igual que en lo referente a la interpretación y ejecución de las presentes políticas, se acatarán los siguientes principios:

- **Principio de legalidad:** Durante todas las etapas y actividades de Tratamiento de datos personales por parte de COOPSERVIVELEZ o quien esta designe como Encargado de tratamiento, se dará aplicación, además de lo establecido en la presente política, a las normas descritas en la sección III y todas aquellas que las reglamenten, adicionen, modifiquen o supriman.
- **Principio de finalidad:** El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales a los que tenga acceso y sean copiados y recogidos por COOPSERVIVELEZ, estarán subordinados y atenderán una finalidad legítima, la cual será informada al respectivo titular de los datos personales.
- **Principio de libertad:** El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales sólo puede llevarse a cabo 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, estatutario o judicial que releve el consentimiento.

Lo anterior no obsta para que en cualquier momento, el titular del dato personal solicite la supresión de este, según lo dispuesto en el Título IX.

- **Principio de veracidad o calidad:** COOPSERVIVELEZ se compromete con los titulares de la información personal que componen sus bases de datos, a garantizar que la misma sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, consecuentemente, se abstendrá de tratar datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Para este fin, pone a disposición de los titulares de la información los mecanismos establecidos en el Título IX encaminados a garantizar que los titulares puedan, en todo momento, solicitar la corrección, actualización o supresión de la información.

- **Principio de transparencia:** COOPSERVIVELEZ ha adoptado los mecanismos idóneos para garantizar que el titular obtenga, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
---------	---------------------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------

 coopservivéléz Cooperativa de ahorro y crédito	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 6 de 38

- **Principio de acceso y circulación restringida:** El acceso a la información personal que componen las Bases de Datos de COOPSERVIVELEZ, está restringido al personal especializado y previamente capacitado para la manipulación de este tipo de información. COOPSERVIVELEZ no publica la información personal objeto de tratamiento en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva.
- **Principio de seguridad:** COOPSERVIVELEZ ha adoptado una serie de medidas técnicas, humanas y administrativas, acorde a la naturaleza de los datos objeto de tratamiento, para impedir que los mismos sean adulterados, extraviados, consultados, usados o accedidos por personal no autorizado.
- **Principio de confidencialidad:** COOPSERVIVELEZ ha adoptado un protocolo, que garantiza a los titulares de la información personal que componen las Bases de Datos de COOPSERVIVELEZ, que las personas que intervienen en el tratamiento de sus datos personales guardarán reserva sobre dicha información, aún después de finalizada la labor de tratamiento, o su vínculo contractual con la Cooperativa.
- **Principio de Responsabilidad Demostrada:** COOPSERVIVELEZ adoptará medidas efectivas, verificables y documentadas para garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales en materia de protección de datos y poder demostrar dicho cumplimiento ante autoridades de control, titulares de datos y otros actores relevantes.
- **Principio de tratamiento y conservación limitados:** Los datos personales serán tratados y conservados por COOPSERVIVELEZ solamente de manera legítima no incompatible con las finalidades para las cuales se recopilaron. Su conservación no excederá del tiempo necesario para cumplir dichas finalidades y de conformidad con la legislación nacional correspondiente.
- **Principio de Privacidad por Diseño:** La protección de los datos personales se incorpora de manera proactiva en todas las fases del diseño, desarrollo y operación de procesos, tecnologías, productos y servicios que impliquen tratamiento de información personal por parte de COOPSERVIVELEZ.
- **Principio de pertinencia y necesidad (Privacidad por defecto):** Los datos personales recolectados y objeto de tratamiento por parte de COOPSERVIVELEZ serán únicamente los que resulten adecuados, pertinentes,

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 7 de 38

y limitados al mínimo necesario para las finalidades específicas de su recopilación y tratamiento ulterior.

VII. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

7.1 LA AUTORIZACIÓN

Las actividades de tratamiento de información reglamentadas por la presente política, serán ejecutadas exclusivamente sobre datos personales cuyos titulares hayan emitido su autorización de manera previa expresa e informada, o cuando exista mandato legal o judicial que legitime su tratamiento.

La autorización diseñada por COOPSERVIVELEZ será puesta a disposición del titular de manera previa al tratamiento de sus datos personales.

COOPSERVIVELEZ recolectará las respectivas autorizaciones, las cuales pueden constar tanto en un documento físico o electrónico, como en mensaje de datos, o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, así como mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento a través de un clic durante la navegación de páginas web o formularios en línea.

En el mismo sentido, las autorizaciones también podrán obtenerse mediante una conducta inequívoca del titular, de la cual se pueda concluir de manera razonable, que el titular otorgó autorización, y que, de no haberse surtido aquella conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos.

Para dar cumplimiento a lo anterior, se podrán establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa por la organización o a través de terceros contratados para tal fin.

Cuando COOPSERVIVELEZ realice actividades de tratamiento sobre información cuya autorización no sea requerida en virtud de las disposiciones legales que reglamentan la materia, COOPSERVIVELEZ mantiene los compromisos, garantías y derechos frente a los titulares establecidos en la presente política.

7.1.1 Tratamiento de información que no requiere autorización del titular

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

 coopservivéléz Cooperativa de ahorro y crédito	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 8 de 38

No se recolectará la autorización del titular para el tratamiento sus datos, cuando el tratamiento de los mismos este inmerso en alguno de las siguientes excepciones:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadístico o científicos.
- Datos relacionados con el registro civil de las personas.

7.2 FINALIDADES Y ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO DE DATOS

COOPSERVIVELEZ realiza el tratamiento de datos personales sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra debidamente facultado por la ley o autorizado por el titular, y en todo caso respetando la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

Particularmente las finalidades para las que aplican al tratamiento de datos personales por parte de COOPSERVIVELEZ son:

7.2.1 Asociados

La información de los asociados objeto de tratamiento por parte de COOPSERVIVELEZ corresponde a datos de identificación (Nombre, identificación, nacionalidad, estado civil, sexo, firma, fecha de nacimiento), datos de contacto (Dirección, teléfono y correo electrónico), datos de tipo socioeconómico (relacionados con ingresos, egresos y patrimonio, información tributaria, nivel educativo, información laboral, actividad económica), y datos de tipo sensible (Como imagen, huella e información relacionada con la salud).

La información de los asociados será tratada manual y automáticamente con la finalidad de administrar la relación entre COOPSERVIVELEZ y el asociado, y particularmente para:

- Verificar la identidad del asociados y la veracidad de la información aportada por aquel, lo que puede incluir la rectificación de referencias personales y/o laborales proporcionadas por el titular.

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 9 de 38

- Consultar y/o verificar su información en listas de control Nacional e Internacional relacionadas con la prevención del Lavados de Activos y la Financiación del Terrorismo.
- Realizar el registro del asociado en el libro de asociados de la Corporación.
- Emitir certificaciones de la calidad de asociado.
- Invitar a reuniones de la Corporación y registrar su asistencia y participación en aquellas.
- Permitir el reconocimiento y ejercicio de los deberes y los derechos de todo asociado.
- Realizar los registros contables que obliga la ley.
- Contactar para envío de comunicaciones y notificaciones relativas al desarrollo y actividades informativas, comerciales y de calidad de la corporación, así como notificaciones de productos, las cuales podrán realizarse a través de e-mail, teléfono, mensajes de texto (SMS y/o MMS), mensajería instantánea, mensajería física o de cualquier otro medio de comunicación, que permita una comunicación eficiente con el asociado.
- Realizar estudios de crédito y de cálculo de riesgo crediticio, lo que puede implicar verificación y consulta de información financiera, crediticia y/o comercial en las bases de datos de los operadores de bancos de datos o centrales de riesgo, y de reportes históricos del comportamiento comercial del titular.
- Realizar actividades de cobro o recaudo adelantadas directamente por la organización o a través de un tercero a nombre de la organización, o por su propio nombre en caso de presentarse cesiones de créditos o ventas de cartera.
- Realizar reportes y/o actualizaciones de la información financiera, crediticia o comercial del titular ante los operadores de bancos de datos o centrales de riesgo.
- Atender solicitudes, quejas o reclamos del titular por aclaraciones, requerimientos, reclamaciones, entre otros.
- Realizar actividades de fidelización de asociados.
- Realizar evaluación de calidad y satisfacción.
- Invitar a eventos programados por la Cooperativa.
- Realizar actos de marketing, promoción y/o publicidad de la Cooperativa, lo que puede incluir la comunicación del portafolio de la Cooperativa, de ofertas de nuevos productos y/o servicios y/o publicidad de terceros aliados comerciales de la Cooperativa.

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 10 de 38

- Datos personales sensibles como la huella, serán tratados con la finalidad de verificar la identidad del asociados y acreditar el consentimiento en asuntos contractuales.
- Datos personales sensibles como la voz captada en llamadas de atención telefónica, serán tratados con la finalidad de conservar soporte de la comunicación, permitir su consulta posterior, y/o circulación con terceros como autoridades de vigilancia y control.
- Datos personales sensibles como la voz e imagen captada en grabaciones de las sesiones de asamblea, serán tratados con la finalidad registrar la realización de dichos encuentros, permitir su posterior consulta y difusión interna.
- Datos personales sensibles como la imagen captada en fotografías de eventos de la Cooperativa serán tratados con la finalidad registrar la realización de los eventos y permitir su posterior difusión interna o externa, incluyendo al público en general a través de medios de comunicación.
- Datos personales sensibles relacionados con la salud, podrán ser tratados para permitir el reconocimiento de subsidios a solicitud del asociado.
- Realizar campañas de actualización de datos y de información respecto del tratamiento de datos personales.
- Cumplir las obligaciones a cargo de la corporación, determinadas por la ley o que hayan sido impartidas por autoridades competentes.
- Conservar soporte histórico de la relación del titular con la organización.
- Realizar análisis de datos, estudios estadísticos, y/o actividades de gestión de riesgos para generar informes y modelos para la toma de decisiones, diseñar productos, y realizar proyecciones e indicadores para la Cooperativa.

Para el caso de los asociados, la información personal será conservada por el término que se encuentre vigente la relación con el titular como asociado y quince (15) años más, contados desde su desvinculación en concordancia con el artículo 28 de la Ley 962 de 2005, considerando además las circunstancias legales o contractuales que pudieran hacer necesario el tratamiento por un término adicional.

7.2.2 Representantes Legales o personas de contacto de Asociados (Personas Jurídicas)

La información de los representantes legales de asociados objeto de tratamiento por parte de COOPSERVIVELEZ corresponde a datos de identificación (Nombre, identificación y firma), datos de contacto (Dirección, teléfono y correo electrónico),

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 11 de 38

datos de tipo socioeconómico (relacionados con actividad profesional), y datos de tipo sensible (Como imagen y huella). La información de los representantes legales será tratada manual y automáticamente con la finalidad de administrar la relación entre COOPSERVIVÉLEZ y sus asociados, y particularmente para:

- Validar la identidad del titular y la veracidad de la información.
- Consultar antecedentes disciplinarios y/o judiciales del representante legal.
- Consultar y/o verificar la información del representante legal en listas de control Nacional e Internacional relacionadas con Lavados de Activos y Financiación del Terrorismo.
- Cumplir con la documentación requerida por los procesos de inscripción y registro.
- Permitir la perfección de la relación de la sociedad que represento con la Cooperativa.
- Contactar para envío de comunicaciones y notificaciones relativas al desarrollo y actividades informativas, comerciales y de calidad de la corporación, así como notificaciones de productos, las cuales podrán realizarse a través de e-mail, teléfono, mensajes de texto (SMS y/o MMS), mensajería instantánea, mensajería física o de cualquier otro medio de comunicación, que permita una comunicación eficiente.
- Realizar actividades de cobro o recaudo adelantadas directamente por COOPSERVIVÉLEZ o por quien represente sus derechos u ostente su calidad de acreedor en el futuro en caso de presentarse cesiones de créditos o ventas de cartera.
- Atender solicitudes, quejas o reclamos del titular por aclaraciones, requerimientos, reclamaciones, entre otros; realizar actividades de fidelización de asociados.
- Realizar evaluación de calidad y satisfacción; invitar a eventos programados por la Cooperativa.
- Realizar actos de marketing, promoción y/o publicidad de la Cooperativa, lo que puede incluir la comunicación del portafolio de la Cooperativa o de ofertas de nuevos productos y/o servicios.
- Realizar actos de marketing, promoción y/o publicidad de terceros aliados comerciales de la Cooperativa.
- Realizar campañas de actualización de datos y de información respecto del tratamiento de datos personales.
- Cumplir las obligaciones a cargo de la Cooperativa, determinadas por la ley o que hayan sido impartidas por autoridades competentes; y conservar soporte histórico de la relación del titular con la Cooperativa.

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

 coopservivéléz Cooperativa de ahorro y crédito	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 12 de 38

- Datos personales sensibles como la imagen y la huella captada en la cédula de ciudadanía o en formularios, sean tratados con la finalidad de validar la identidad y acreditar el consentimiento en asuntos contractuales.
- Datos personales sensibles como la voz e imagen captada en grabaciones de las sesiones de asamblea, serán tratados con la finalidad registrar la realización de dichos encuentros, permitir su posterior consulta y difusión interna.
- Datos personales sensibles como la imagen captada en fotografías de eventos de la Cooperativa serán tratados con la finalidad registrar la realización de los eventos y permitir su posterior difusión interna o externa, incluyendo al público en general a través de medios de comunicación.

Para el caso de los representantes legales de asociados, la información personal será conservada por el término que se encuentre vigente la relación con la persona jurídica que el titular representa como asociado y quince (15) años más, contados desde su desvinculación en concordancia con el artículo 28 de la Ley 962 de 2005, considerando además las circunstancias legales o contractuales que pudieran hacer necesario el tratamiento por un término adicional.

7.2.3 Potenciales asociados

La información de los potenciales asociados objeto de tratamiento por parte de COOPSERVIVELEZ corresponde a datos de identificación (Nombre, identificación y firma), y datos de contacto (Dirección, teléfono y correo electrónico) La información de los potenciales asociados será tratada manual y automáticamente con la finalidad de promover la consolidación de una relación de asociado con COOPSERVIVELEZ, y particularmente para:

- Verificar la identidad del potencial asociado y la veracidad de la información aportada por aquel, lo que puede incluir la rectificación de referencias personales y/o laborales proporcionadas.
- Promover la consolidación de la vinculación como asociado de la Cooperativa.
- Atender las inquietudes o preguntas que sean presentadas por el potencial asociado.
- Invitar a eventos programados por la organización.
- Realizar actos de marketing, promoción y/o publicidad de la organización, lo que puede incluir la comunicación del portafolio de la Cooperativa o de ofertas de nuevos productos y/o servicios.

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 13 de 38

- Realizar actos de marketing, promoción y/o publicidad de terceros aliados comerciales de la Cooperativa.
- Realizar evaluación de calidad y/o satisfacción del titular.
- Contactar para envío de comunicaciones y notificaciones relativas los productos o servicios de la Cooperativa o de sus aliados, las cuales podrán realizarse a través de e-mail, teléfono, mensajes de texto (SMS y/o MMS), mensajería instantánea, mensajería física o de cualquier otro medio de comunicación, que permita una comunicación eficiente con el potencial asociado.
- Datos personales sensibles como la imagen y huella digital captada en la cédula, serán tratados para la validación de identidad del titular en el proceso de registro como asociado potencial.
- Realizar campañas de actualización de datos y de información respecto del tratamiento de datos personales.
- Conservar soporte histórico de la relación del titular con la organización.
- Realizar análisis de datos, estudios estadísticos, y/o actividades de gestión de riesgos para genera informes y modelos para la toma de decisiones.

Para el caso de los potenciales asociados, la información personal será conservada por el término de un (1) año, contado a partir del momento que el potencial asociado haya realizado su última manifestación de interés en los productos o servicios de la Cooperativa, sin perjuicio las circunstancias legales o contractuales que pudieren hacer necesario el tratamiento por un término adicional.

7.2.4 Beneficiarios de Balance Social

La información de los beneficiarios objeto de tratamiento por parte de COOPSERVIVELEZ corresponde a datos de identificación (Nombre, identificación y firma), datos de contacto (Dirección, teléfono y correo electrónico), datos de tipo socioeconómico (relacionados con acceso a subsidios o beneficios), y datos de tipo sensible (Como imagen, huella e información relacionada con la salud).

La información de los beneficiarios será tratada manual y automáticamente con la finalidad de administrar la relación entre COOPSERVIVELEZ y el beneficiario, y particularmente para:

- Verificar la identidad del beneficiario y la veracidad de la información aportada.

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

 Cooperativa de ahorro y crédito	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 14 de 38

- Permitir el reconocimiento de donaciones o subsidios.
- Realizar registros contables y operativos que exige la ley o que resulten necesarios.
- Contactar al beneficiario para envío de comunicaciones y notificaciones relativas a su participación en un proceso de solicitud de beneficios.
- Atender solicitudes, quejas o reclamos del beneficiario por aclaraciones, requerimientos, reclamaciones, entre otros.
- Realizar campañas de actualización de datos y de información respecto del tratamiento de datos personales.
- Cumplir las obligaciones legales o contractuales a cargo de la Cooperativa.
- Conservar soporte histórico de la relación del beneficiario con la organización.
- Realizar análisis de datos, estudios estadísticos y/o actividades de gestión de riesgos para generar informes y modelos para la toma de decisiones.
- Datos personales sensibles como la imagen captada en fotografías de eventos de la Cooperativa serán tratados con la finalidad de registrar la realización de los eventos y permitir su posterior difusión interna o externa, incluyendo al público en general a través de medios de comunicación.

Para el caso de los beneficiarios, la información personal será conservada por el término de quince (15) años, contados desde el acceso al beneficio o subsidio en concordancia con el artículo 28 de la Ley 962 de 2005, considerando además las circunstancias legales o contractuales que pudieran hacer necesario el tratamiento por un término adicional.

7.2.5 Miembros de consejo

La información de los miembros del consejo de administración objeto de tratamiento por parte de COOPSERVIVELEZ corresponde a datos de identificación (Nombre, identificación, nacionalidad, estado civil, sexo, firma, fecha de nacimiento), datos de contacto (Dirección, teléfono y correo electrónico), datos de tipo socioeconómico (relacionados con ingresos, egresos y patrimonio, información tributaria, nivel educativo e información laboral), y datos de tipo sensible (Como imagen, huella y voz).

La información de los miembros del consejo será tratada manual y automáticamente con la finalidad de administrar la relación entre COOPSERVIVELEZ y el titular, y particularmente para:

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

 coopservivéléz Cooperativa de ahorro y crédito	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 15 de 38

- Verificar la identidad del miembro del consejo y la veracidad de la información aportada.
- Registrar su participación en los órganos de gobierno de la Cooperativa.
- Permitir el ejercicio de sus funciones como miembro del consejo, incluyendo la toma de decisiones, la firma de documentos y la representación institucional.
- Contactar para envío de comunicaciones y notificaciones relativas al desarrollo de actividades institucionales, operativas, comerciales o de calidad.
- Realizar campañas de actualización de datos y de información respecto del tratamiento de datos personales.
- Cumplir las obligaciones legales o estatutarias a cargo de la Cooperativa.
- Conservar soporte histórico de la relación del titular con la organización.
- Realizar análisis de datos, estudios estadísticos y/o actividades de gestión de riesgos para generar informes y modelos para la toma de decisiones.
- Datos personales sensibles como la voz e imagen captadas en grabaciones de sesiones de consejo serán tratados con la finalidad de registrar la realización de dichos encuentros, permitir su posterior consulta y difusión interna.

Para el caso de los miembros del consejo, la información personal será conservada por el término que se encuentre vigente la relación el titular y diez (10) años, contados desde su desvinculación en concordancia con el artículo 28 de la Ley 962 de 2005, considerando además las circunstancias legales o contractuales que pudieran hacer necesario el tratamiento por un término adicional.

7.2.6 Candidatos y participantes en procesos de selección

La información de los candidatos objeto de tratamiento por parte de COOPSERVIVELEZ corresponde a datos de identificación (Nombre, identificación, sexo, firma, fecha de nacimiento), datos de contacto (Dirección, teléfono y correo electrónico), datos de tipo socioeconómico (nivel educativo e información laboral), y datos de tipo sensible (Como imagen y datos relacionados con la salud).

La información de los candidatos es tratada manual y automáticamente con la finalidad de seleccionar personal y finalmente concretar una relación laboral entre el aspirante y COOPSERVIVELEZ, y particularmente para:

- Evaluar el perfil profesional del candidato de acuerdo con las necesidades del cargo al cual aplica.
- Consultar antecedentes disciplinarios y/o judiciales del titular.

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

 coopservivéléz Cooperativa de ahorro y crédito	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 16 de 38

- Verificar la veracidad de la información aportada por el candidato y rectificar las referencias personales y/o laborales proporcionadas.
- Consultar y/o verificar su información en listas de control Nacional e Internacional relacionadas con Lavados de Activos y Financiación del Terrorismo.
- Permitir el desarrollo de los procesos de selección de la organización.
- Realizar pruebas psicotécnicas y/o psicofísicas.
- Realizar estudios de seguridad, lo que puede incluir la realización de visitas domiciliarias.
- Realizar análisis de datos, estudios estadísticos, y/o actividades de gestión de riesgos para genera informes y modelos para la toma de decisiones.
- Conservar soporte histórico de la relación del titular con la organización.
- Contactar para envío de comunicaciones y notificaciones relativas al desarrollo de los procesos de selección de la organización como: la citación a entrevistas, la programación de pruebas, la presentación de ofertas de empleo, entre otras.
- Las comunicaciones previamente citadas podrán realizarse a través de e-mail, teléfono, mensajes de texto (SMS y/o MMS), mensajería instantánea, mensajería física o de cualquier otro medio de comunicación, que permita una comunicación eficiente con el titular.
- Datos personales de carácter sensible como la imagen captada en fotografías, sean tratados con la finalidad de consultar y conservar copia de la hoja de vida.
- Datos personales de carácter sensible relativos al estado de salud, sean tratados con la única finalidad de realizar los exámenes médicos de ingreso.

Para el caso de los candidatos, la información personal será conservada por el término que dure el respectivo proceso de selección al cual el candidato aplico, y un (1) año adicional contado a partir de su finalización. En este último caso, la información se mantendrá solo con fines históricos, a menos que, circunstancias legales o contractuales exijan ul tratamiento por un término adicional.

7.2.7 Trabajadores Activos

La información de los trabajadores objeto de tratamiento por parte de COOPSERVIVELEZ corresponde a datos de identificación (Nombre, identificación, nacionalidad, estado civil, sexo, firma, fecha de nacimiento), datos de contacto (Dirección, teléfono y correo electrónico), datos de tipo socioeconómico

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 17 de 38

(relacionados con ingresos, egresos y patrimonio, información tributaria, información de la vivienda, la composición de su familia, relacionados con la seguridad social, nivel educativo, información laboral, y actividad económica), y datos de tipo sensible (Como imagen, voz, huella e información relacionada con la salud).

La información de los trabajadores será tratada manual y automáticamente con la finalidad administrar la relación laboral entre COOPSERVIVELEZ y el trabajador, y particularmente para:

- Cumplir las obligaciones a cargo de la Cooperativa, determinadas por la ley laboral colombiana o que hayan sido impartidas por autoridades competentes.
- Gestionar el pago de la nómina, prestaciones sociales y de la seguridad social del trabajador, lo que puede incluir realizar registros en portales bancarios.
- Realizar los registros contables que obliga la ley.
- Ejecutar y evidenciar la participación del trabajador en entrenamientos, actividades, talleres y capacitaciones, así como el desarrollo del plan de formación de la Cooperativa.
- Entregar dotación adecuada al trabajador.
- Adelantar procedimientos disciplinarios.
- Tramitar solicitudes ante la EPS y/o ARL.
- Presentar solicitudes y trámites pensionales a nombre del trabajador.
- Adelantar procesos de calificación de origen y porcentaje de pérdida de capacidad laboral en los cuales sea parte el trabajador.
- Contactar a familiares en casos de emergencia.
- Consultar y/o verificar su información en listas de control Nacional e Internacional relacionadas con Lavados de Activos y Financiación del Terrorismo.
- Crear y administrar usuarios y contraseñas vinculadas al trabajador para permitir el acceso a las plataformas (software) de la cooperativa y/o el uso de correos electrónicos.
- Evaluar el desempeño, las habilidades y competencias en el desarrollo de las funciones diarias.
- Realizar las actividades programadas por bienestar.
- Emitir certificados laborales y brindar referencias laborales a quien las solicite.
- Gestionar campañas de promoción laboral.

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 18 de 38

- Contactar para envío de comunicaciones y notificaciones relativas al desarrollo y actividades de la relación laboral, las cuales podrán realizarse a través de e-mail, teléfono, mensajes de texto (SMS y/o MMS), mensajería instantánea, mensajería física, que permita una comunicación eficiente con el trabajador.
- Realizar campañas de actualización de datos y de información respecto del tratamiento de datos personales.
- Conservar soporte histórico de la relación laboral con la cooperativa.
- Datos de carácter sensible relacionados con la salud, sean tratados para implementar el denominado Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), adelantar procesos de investigación de Accidentes de Trabajo ocurridos en la Cooperativa en los cuales sea parte el trabajador(a), adelantar procesos de calificación de origen y porcentaje de pérdida de capacidad laboral en los cuales sea parte el/la trabajador(a), tramitar solicitudes ante la EPS y/o ARL como reporte de novedades o cobro de incapacidades, y cumplir los protocolos de seguridad sanitaria impuestos por la ley
- Datos personales sensibles como la imagen captada en fotografías, sean tratados para realizar la documentación del personal con carné, conservar soporte de las actividades recreativas o culturales y de bienestar y realizar publicaciones internas o externas en la página web o redes sociales de la cooperativa, e incluirla en piezas gráficas y publicitarias en general a nombre de la cooperativa
- Datos personales sensibles como la imagen captadas por cámaras de seguridad, sean tratados con la finalidad de controlar las instalaciones de la cooperativa, velar por su seguridad, compartir su contenido con las autoridades competentes cuando se investigue la comisión de un ilícito, verificar el cumplimiento por parte de los trabajadores de las directrices, políticas y procedimientos internos de la cooperativa y adelantar procedimientos disciplinarios.
- Datos personales sensibles como la voz e imagen captada en teleconferencias o reuniones virtuales y/o presenciales, serán tratados con la finalidad registrar la realización de los encuentros y permitir su posterior consulta y difusión interna.
- Datos personales sensibles como la voz e imagen captada en durante la grabación de eventos serán tratados con la finalidad registrar la realización de los eventos y permitir su posterior consulta y difusión interna o externa, incluyendo al público en general a través de medios de comunicación.

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025 Pág.: 19 de 38

- Datos personales sensibles como la voz captada en llamadas con asociados, serán tratados con la finalidad de llevar un registro de la calidad de las funciones prestadas por los trabajadores, permitir su consulta posterior, y/o circulación con terceros como asociados y/o autoridades de vigilancia y control.
- Datos biométricos sensibles como la huella sean tratados con la finalidad de acreditar el consentimiento en asuntos contractuales, y que datos como la huella y la geometría facial se empleen para controlar el ingreso y salida a las instalaciones de la cooperativa, y controlar el horario de trabajo.
- Cumplir las obligaciones a cargo del empleador determinadas por la ley o que hayan sido impartidas por autoridades competentes como gestionar la realización de afiliaciones de los beneficiarios de los trabajadores a la seguridad social y a cajas de compensación; y para planificar y realizar invitaciones a las actividades de bienestar.

Para el caso de los trabajadores, la información personal que soporte el SG-SST será conservada por el término de veinte (20) años a partir de la finalización de la relación laboral de acuerdo a lo ordenado por la Resolución 312 de 2019, y la información de la historia laboral relacionada con contribuciones a parafiscales y seguridad social en general, será almacenada por el termino de ochenta (80) años a partir de la finalización de la relación laboral de acuerdo a las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario la conservación de la información por un término adicional.

7.2.8 Hijos y/o beneficiarios de Trabajadores

La información de los familiares y beneficiarios de los trabajadores objeto de tratamiento por parte de COOPSERVIVELEZ corresponde a datos de identificación (Nombre, identificación, y fecha de nacimiento)

La información de los familiares y beneficiarios de los trabajadores será tratada manual y automáticamente con la finalidad de cumplir las obligaciones laborales a cargo de COOPSERVIVELEZ, y particularmente para:

- Cumplir las obligaciones a cargo del empleador, determinadas por la ley laboral colombiana o que hayan sido impartidas por autoridades competentes.

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 20 de 38

- Realizar y gestionar la realización de afiliaciones de los beneficiarios de los trabajadores a la seguridad social y a cajas de compensación.
- Planificar y realizar invitaciones a las actividades de bienestar, recreativas o culturales.
- Conservar soporte de la realización de actividades de bienestar, recreativas o culturales.

Para el caso de los familiares y beneficiarios, la información personal será conservada por el mismo término que sea conservada la información personal del trabajador por quien los datos del titular son tratados por la Cooperativa, sin perjuicio de las circunstancias legales o contractuales que pudieran hacer necesario el tratamiento por un término adicional.

7.2.9 Pasantes

La información de los pasantes objeto de tratamiento por parte de COOPSERVIVELEZ corresponde a datos de identificación (Nombre, identificación, nacionalidad, estado civil, sexo, firma, fecha de nacimiento), datos de contacto (Dirección, teléfono y correo electrónico), datos de tipo socioeconómico (relacionados con la composición de su familia, relacionados con la seguridad social, nivel educativo e información laboral), y datos de tipo sensible (Como imagen, voz, huella e información relacionada con la salud).

La información de los pasantes será tratada manual y automáticamente con la finalidad administrar la relación de pasantía entre COOPSERVIVELEZ y pasante, y particularmente para:

- Administrar la relación de pasante con COOPSERVIVÉLEZ.
- Cumplir las obligaciones a cargo de la organización, determinadas por la ley o que hayan sido impartidas por autoridades competentes.
- Gestionar el pago de un subsidio o soporte económico al titular, lo que puede incluir realizar registros en portales bancarios, o la apertura de cuentas bancarias.
- Realizar los registros contables que obliga la ley.
- Ejecutar y evidenciar la participación del pasante en entrenamientos, actividades, talleres y capacitaciones, así como el desarrollo del plan de formación de la organización.
- Entregar dotación adecuada al pasante.

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

 coopservivéléz Cooperativa de ahorro y crédito	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 21 de 38

- Contactar a familiares en casos de emergencia.
- Crear y administrar usuarios y contraseñas vinculadas al pasante para permitir el acceso a las plataformas (software) de la organización y/o el uso de correos electrónicos.
- Evaluar el desempeño, las habilidades y competencias en el desarrollo de las funciones diarias.
- Realizar las actividades programadas por bienestar para mejorar el clima organizacional.
- Emitir certificados y brindar referencias a quien las solicite.
- Gestionar campañas de promoción laboral.
- Contactar para envío de comunicaciones y notificaciones relativas al desarrollo y actividades de la relación laboral, las cuales podrán realizarse a través de e-mail, teléfono, mensajes de texto (SMS y/o MMS), mensajería instantánea, mensajería física, que permita una comunicación eficiente con el pasante.
- Realizar campañas de actualización de datos y de información respecto del tratamiento de datos personales.
- Datos de carácter sensible relacionados con la salud, sean tratados para implementar el denominado Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y cumplir los protocolos de seguridad sanitaria impuestos por la ley.
- Datos personales sensibles como la imagen, captada en fotografías, serán tratados con la finalidad de realizar la documentación del personal con carné y conservar soporte de las actividades recreativas o culturales y de bienestar.
- Datos personales sensibles como la imagen, captada en fotografías, serán tratados con la finalidad de realizar publicaciones internas o externas en la página web o redes sociales de la organización, e incluirla en piezas gráficas y publicitarias en general a nombre de la organización.
- Datos personales sensibles como la imagen, captada por cámaras de seguridad, serán tratados con la finalidad de controlar las instalaciones de la organización, velar por su seguridad, promover ambientes de trabajo sanos, compartir su contenido con las autoridades competentes cuando se investigue la comisión de un ilícito y verificar el cumplimiento por parte de los aprendices o pasantes de las directrices, políticas y procedimientos internos de la organización.
- Datos personales sensibles como la voz e imagen captada en teleconferencias o reuniones virtuales, serán tratados con la finalidad registrar la realización de los encuentros y permitir su posterior consulta y difusión interna.

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 22 de 38

- Datos personales sensibles como la voz e imagen captada en durante la grabación de eventos serán tratados con la finalidad registrar la realización de los eventos y permitir su posterior consulta y difusión interna o externa, incluyendo al público en general a través de medios de comunicación.
- Datos personales sensibles como la huella, serán tratados con la finalidad de acreditar el consentimiento en asuntos contractuales, y controlar el ingreso y salida a las instalaciones de la organización.

Para el caso de los pasantes, la información personal será conservada por el tiempo que el titular conserve su calidad de pasante o aprendiz y cinco (5) años adicionales por propósitos históricos, sin perjuicio de las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario la conservación de la información por un término adicional.

7.2.10 Trabajadores Retirados

La información de los trabajadores retirados objeto de tratamiento por parte de COOPSERVIVELEZ corresponde a datos de identificación (Nombre, identificación, nacionalidad, estado civil, sexo, firma, fecha de nacimiento), datos de contacto (Dirección, teléfono y correo electrónico), datos de tipo socioeconómico (relacionados con ingresos, egresos y patrimonio, información tributaria, información de la vivienda, la composición de su familia, relacionados con la seguridad social, nivel educativo, información laboral, y actividad económica), y datos de tipo sensible (Como imagen, voz, huella e información relacionada con la salud).

La información de los trabajadores retirados será tratada manual y automáticamente con la finalidad de suministrar información general a los interesados sobre la relación laboral que existió entre COOPSERVIVELEZ y el extrabajador, y particularmente para:

- Emitir certificados laborales y brindar referencias laborales a quien las solicite.
- Atender solicitudes de consulta por parte de sus titulares, causahabientes o aquellos que la ley autorice a realizar consultas.
- Cumplir con las obligaciones que impone la ley laboral colombiana.
- Custodiar los conceptos médicos de trabajadores retirados y retiros ante la ARL.

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 23 de 38

Para el caso de los trabajadores retirados, la información personal será conservada con fines históricos y de cumplimiento, en especial, la información personal que soporte el SG-SST será conservada por el término de veinte (20) años a partir de la finalización de la relación laboral de acuerdo a lo ordenado por la Resolución 312 de 2019, y la información de la historia laboral relacionada con contribuciones a parafiscales y seguridad social en general, será almacenada por el termino de ochenta (80) años a partir de la finalización de la relación laboral de acuerdo a las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario la conservación de la información por un término adicional..

7.2.11 Contratistas y proveedores (Personas Naturales)

La información de los proveedores o contratistas objeto de tratamiento por parte de COOPSERVIVELEZ corresponde a datos de identificación (Nombre, identificación, nacionalidad, firma, fecha de nacimiento), datos de contacto (Dirección, teléfono y correo electrónico), datos de tipo socioeconómico (relacionados con ingresos, egresos y patrimonio, información tributaria, relacionados con la seguridad social, y actividad económica), y datos de tipo sensible (Como imagen y huella).

La información de los proveedores o contratistas será tratada manual y automáticamente con la finalidad de administrar la relación comercial entre COOPSERVIVELEZ y el proveedor o contratista, permitir la prestación del servicio o adquisición de productos por parte de COOPSERVIVELEZ, y particularmente para:

- Validar la identidad del titular y la veracidad de la información.
- Evaluar el perfil del proveedor de acuerdo con las necesidades de la Cooperativa, verificar la veracidad de la información aportada y rectificar las referencias personales y/o comerciales proporcionadas, lo que puede implicar la consulta en bases de datos de carácter público.
- Consultar antecedentes disciplinarios y/o judiciales del proveedor.
- Consultar y/o verificar la información del proveedor en listas de control Nacional e Internacional relacionadas con Lavados de Activos y Financiación del Terrorismo.
- Cumplir con la documentación requerida por los procesos de inscripción y registro de terceros.
- Permitir la perfección de la relación comercial que vincula me vincula como proveedor con la Cooperativa.

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

 coopservivéléz Cooperativa de ahorro y crédito	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 24 de 38

- Permitir la ejecución del objeto comercial contratado y cumplimiento de las obligaciones contraídas como proveedor y por la Cooperativa.
- Verificar el cumplimiento de las obligaciones a cargo del proveedor de pagar su seguridad social.
- Enviar la información a autoridades o entidades públicas por solicitud expresa de aquellas o por exigencia legal.
- Emitir certificados y brindar referencias comerciales a quien las solicite.
- Requerir en caso de aclaraciones, garantías, auditorias y/o incumplimientos.
- Contactar para envío de comunicaciones y notificaciones relativas al desarrollo y actividades de la prestación del servicio y/o suministro de bienes, las cuales podrán realizarse a través de e-mail, teléfono, mensajes de texto (SMS y/o MMS), mensajería instantánea, mensajería física que permita una comunicación eficiente.
- Evaluar la calidad de los servicios del proveedor.
- Realizar campañas de actualización de datos y de información respecto del tratamiento de datos personales.
- Conservar soporte histórico de la relación del titular con la Cooperativa.
- Datos personales sensibles como la imagen y la huella captada en la cédula de ciudadanía o en formularios, sean tratados con la finalidad de validar la identidad y acreditar el consentimiento en asuntos contractuales.

Para el caso de los proveedores o contratistas, la información personal será conservada por el término que se encuentre vigente la relación con el titular y diez (10) años más, contados desde su desvinculación en concordancia con el artículo 28 de la Ley 962 de 2005, considerando además las circunstancias legales o contractuales que pudieran hacer necesario el tratamiento por un término adicional.

7.2.12 Representantes Legales o personas de contacto de Contratistas o Proveedores (Personas Jurídicas)

La información de los representantes legales y personas de contacto de proveedores o contratistas objeto de tratamiento por parte de COOPSERVIVELEZ corresponde a datos de identificación (Nombre, identificación, nacionalidad, estado civil, sexo, firma, fecha de nacimiento), datos de contacto (Dirección, teléfono y correo electrónico), datos de tipo socioeconómico (relacionados con actividad profesional), y datos de tipo sensible (Como imagen y huella).

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

 coopservivéléz Cooperativa de ahorro y crédito	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 25 de 38

La información de los representantes legales y personas de contacto de proveedores o contratistas que estén constituidos como personas jurídicas será tratada manual y automáticamente con la finalidad de administrar la relación entre el proveedor o contratista y COOPSERVIVELEZ, y particularmente para:

- Validar la identidad del titular y la veracidad de la información.
- Consultar antecedentes disciplinarios y/o judiciales del representante legal.
- Consultar y/o verificar la información del representante legal en listas de control Nacional e Internacional relacionadas con Lavados de Activos y Financiación del Terrorismo.
- Cumplir con la documentación requerida por los procesos de inscripción y registro de terceros.
- Permitir la perfección de la relación comercial que vincula a la sociedad que represento con la Cooperativa.
- Contactar para envío de comunicaciones y notificaciones relativas al desarrollo y actividades de la prestación del servicio y/o suministro de bienes, las cuales podrán realizarse a través de e-mail, teléfono, mensajes de texto (SMS y/o MMS), mensajería instantánea, mensajería física o de cualquier otro medio de comunicación, que permita una comunicación eficiente.
- Realizar campañas de actualización de datos y de información respecto del tratamiento de datos personales.
- Cumplir las obligaciones a cargo de la Cooperativa, determinadas por la ley o que hayan sido impartidas por autoridades competentes y conservar soporte histórico de la relación del titular con la Cooperativa.
- Datos personales sensibles como la imagen y la huella captada en la cédula de ciudadanía o en formularios, sean tratados con la finalidad de validar la identidad y acreditar el consentimiento en asuntos contractuales

Para el caso de los representantes legales y personas de contacto de proveedores o contratistas, la información personal será conservada por el término que se encuentre vigente la relación con la persona jurídica que el titular representa como proveedor y diez (10) años más, contados desde su desvinculación en concordancia con el artículo 28 de la Ley 962 de 2005, considerando además las circunstancias legales o contractuales que pudieran hacer necesario el tratamiento por un término adicional.

7.2.13 Usuarios de transacciones en agencias

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 26 de 38

La información de los usuarios objeto de tratamiento por parte de COOPSERVIVELEZ corresponde a datos de identificación (Nombre, identificación y firma).

La información de los usuarios será tratada manual y automáticamente con la finalidad de administrar la relación entre COOPSERVIVELEZ y el usuario, y particularmente para:

- Verificar la identidad del usuario y la veracidad de la información aportada.
- Permitir el acceso a servicios, productos o actividades ofrecidas por la Cooperativa, sin que exista una relación de cliente o asociado.
- Atender solicitudes, quejas o reclamos presentados por el usuario.
- Cumplir las obligaciones legales o contractuales a cargo de la Cooperativa.
- Realizar análisis de datos, estudios estadísticos y/o actividades de gestión de riesgos para generar informes y modelos para la toma de decisiones.

Para el caso de los usuarios, la información personal que soporte la contabilidad será conservada por el término de quince (15) años, contados desde su recolección en concordancia con el artículo 28 de la Ley 962 de 2005, y la información personal que soporta el SARLAFT será conservada por el término de cinco (5) años a partir de fecha de su recolección, considerando además las circunstancias legales o contractuales que pudieran hacer necesario el tratamiento por un término adicional.

7.2.14 Visitantes de las instalaciones físicas de la organización

La información de los visitantes objeto de tratamiento por parte de COOPSERVIVELEZ corresponde a datos de identificación (Nombre, identificación y firma), datos de contacto (teléfono), datos de tipo socioeconómico (relacionados con la seguridad social y la actividad económica o profesional), y datos de tipo sensible (Como imagen, e información relacionada con la salud).

La información de los visitantes será tratada manual y automáticamente con la finalidad realizar los controles de administración para el ingreso y salida a las instalaciones físicas de la organización, y particularmente para:

- Llevar registro de las visitas realizadas a las instalaciones de la Cooperativa.
- Permitir el ingreso únicamente a personas que cuentan con la autorización de ingreso por parte de la persona a quién visitan.

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

 coopservivéléz Cooperativa de ahorro y crédito	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 27 de 38

- Identificar a las personas que se encuentren en las instalaciones de la Cooperativa y usar sus datos en caso de una emergencia o siniestro según lo ordena el SG-SST.
- La imagen captada por las cámaras de seguridad será captada por la Cooperativa de manera temporal para promover la seguridad de los espacios vigilados.
- Datos personales sensibles como la imagen, captada por cámaras de seguridad, serán tratados con la finalidad de compartir su contenido con las autoridades competentes cuando se investigue la comisión de un ilícito.

Para el caso de los visitantes, la información personal que soporte el SG-SST será conservada por el término de veinte (20) años a partir de la fecha de su recolección de acuerdo con lo ordenado por la Resolución 312 de 2019, y la información personal del sistema de videovigilancia que soporta el SGSI será conservada por el término de seis (6) meses a partir de fecha de su recolección.

7.2.15 Visitantes del portal web corporativo

La información de los visitantes objeto de tratamiento por parte de COOPSERVIVELEZ corresponde a datos de identificación (Nombre e identificación), y datos de contacto (Dirección, teléfono y correo electrónico).

La información de visitantes del portal web de COOPSERVIVELEZ, quienes proporcionen sus datos a través de los formularios dispuestos por la organización en su página web www.coopservivelez.com, serán tratados manual y automáticamente para el desarrollo de las siguientes finalidades:

- ✓ Atender a las inquietudes y solicitudes presentadas por la página web como un canal de contacto de la Cooperativa.
- ✓ Invitar a eventos programados por la organización.
- ✓ Realizar actos de marketing, promoción y/o publicidad de la organización, lo que puede incluir la comunicación del portafolio de la Cooperativa o de ofertas de nuevos productos y/o servicios.
- ✓ Realizar actos de marketing, promoción y/o publicidad de terceros aliados comerciales de la Cooperativa.
- ✓ Contactar para envío de comunicaciones y notificaciones relativas los productos o servicios de la organización o de sus aliados, las cuales podrán realizarse a través de e-mail, teléfono, mensajes de texto (SMS y/o MMS),

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

 coopservivéléz Cooperativa de ahorro y crédito	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 28 de 38

mensajería instantánea, mensajería física o de cualquier otro medio de comunicación, que permita una comunicación eficiente.

Para el caso de los visitantes, la información personal será conservada por el término de un (1) año, contado a partir del momento que visitante haya realizado su último ingreso al portal web de la Cooperativa, sin perjuicio las circunstancias legales o contractuales que pudieren hacer necesario el tratamiento por un término adicional.

7.3 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SENSIBLES

COOPSERVIVELEZ no recolecta ni realiza tratamiento de datos personales de carácter sensible como parte de su objeto social. Sin embargo, en el marco de las relaciones de carácter laboral, relaciones con proveedores y en el proceso de otorgamiento de beneficios, la Cooperativa trata datos personales de carácter sensible relacionados con el estado de salud de las personas en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y los programas de beneficios; datos biométricos como la imagen en el marco de la política de seguridad, en los procesos de validación de la identidad y acreditación del consentimiento en asuntos contractuales; y en el área de comunicaciones para conservar registros fotográficos y de video de la actividades adelantadas por la organización.

COOPSERVIVELEZ reconoce que ciertos datos sometidos a tratamiento por la organización, revisten o pueden revestir la calidad de datos sensibles, por lo tanto, cuando los datos sometidos a tratamiento sean de carácter sensible, COOPSERVIVELEZ se compromete con la adopción de medidas necesarias para que:

- Se refuerce el cumplimiento de los principios que regulan el tratamiento de información personal, establecidos en la presente política.
- Se adopten elevados sistemas de seguridad que garanticen la seguridad, confidencialidad, integridad, disponibilidad, reserva y circulación restringida de los datos sensibles.
- Ninguna actividad se condicione al suministro de datos personales sensibles.
- Se obtenga la autorización previa, expresa, informada, explícita y facultativa de los titulares de dichos datos, antes de la ejecución de actividades de tratamiento.

7.4 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE MENORES DE EDAD

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

 coopservivelez Cooperativa de ahorro y crédito	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 29 de 38

Por regla general, COOPSERVIVELEZ se abstiene de tratar datos personales de menores de edad, conforme a lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012. No obstante, dicho tratamiento se realiza de manera excepcional y justificada en los siguientes escenarios: **a) Relaciones laborales:** Cuando el menor de edad es beneficiario indirecto de un trabajador vinculado a la Cooperativa, en cuyo caso sus datos personales se tratan con el fin de cumplir obligaciones legales del empleador y facilitar actividades de bienestar dirigidas a los trabajadores y sus familias. **b) Programas de beneficios:** En el marco de iniciativas sociales, COOPSERVIVELEZ trata datos de menores que sean destinatarios de donaciones, subsidios u otros beneficios otorgados por la Cooperativa, garantizando siempre la protección de sus derechos fundamentales. **c) Vinculación como asociados:** Cuando un menor de edad se vincula directamente como asociado de la Cooperativa, se realiza el tratamiento de sus datos personales conforme a los requisitos legales aplicables y con las garantías necesarias para su protección.

En consecuencia, cuando excepcionalmente se realice el tratamiento de datos de menores de edad, COOPSERVIVELEZ someterá dicho tratamiento a las siguientes reglas:

- a) Respeto del interés superior del menor titular del dato.
- b) Respeto de los derechos fundamentales del menor titular del dato.
- c) Autorización emitida por el representante legal del menor titular del dato.
- d) Adopción de medidas de seguridad suficientes para asegurar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, reserva y circulación restringida de los datos personales.

7.5 TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

7.5.1 Transferencia y Transmisión Nacionales

La información personal tratada por COOPSERVIVELEZ de Asociados, Potenciales asociados, Beneficiarios, Candidatos y participantes en procesos de selección, Trabajadores, Contratistas y Visitantes podrá ser objeto de transmisión o transferencia a terceros ubicados dentro del territorio nacional, únicamente en los siguientes casos: **a)** Con autoridades gubernamentales o públicas, incluidas, entre otras autoridades judiciales o administrativas, autoridades fiscales, organismos de control y/o de investigación penal, civil, administrativa, disciplinaria y/o fiscal. **b)** Con

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 30 de 38

profesionales, asesores y proveedores necesarios en procedimientos legales, judiciales, contables, financieros, tecnológicos, de auditoría, de bienestar, innovación y de consultoría en general de cuya función sea necesaria para: i) Cumplir con las leyes vigentes, ii) Responder a las solicitudes de las autoridades y del gobierno, iii) Diseñar y/o actualizar procedimientos internos a la organización, iv) Desarrollar programas de bienestar, v) Atender procesos judiciales, vi) Recibir asesoría profesional o especializada, entre otros.

COOPSERVIVELEZ tomará las medidas necesarias para que; en el evento de efectuar transferencias, estas se efectúen en cumplimiento estricto del principio de libertad; y que en el evento de efectuar transmisiones, los terceros que actúen como Encargados conozcan y se comprometan a observar la presente Política, bajo el entendido de que la información personal transmitida, únicamente podrá ser utilizada con la finalidad con la que fueron recolectados y no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente.

7.5.2 Transferencia y Transmisión Internacionales

La información personal de Asociados, Potenciales asociados, Beneficiarios, Candidatos y participantes en procesos de selección, Trabajadores, Contratistas y Visitantes de COOPSERVIVELEZ es transmitida internacionalmente con ocasión de la delegación en terceros del servicio de almacenamiento de la información en servidores externos a la Cooperativa, los cuales se encuentran ubicados fuera del país. En dichos casos, COOPSERVIVELEZ se asegura que el país al que sean transmitidos los datos proporcione niveles adecuados de protección de datos, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los fijados en Colombia por la Ley Estatutaria 1581 de 2012; y tomará las medidas necesarias para que los terceros que obren como Encargados, solo puedan usar la información proporcionada con la finalidad con la que fue recolectados, y no pueda ser usada o destinada para propósito o fin diferente. Así mismo, en la transmisión internacional de datos la COOPSERVIVELEZ suscribirá acuerdos de transmisión en los términos del artículo 25 del Decreto 1377 de 2013, o en su defecto le informará de la transmisión a los respectivos titulares para obtener su consentimiento.

De otro lado, la información personal de cualquier persona de quien sus datos personales sean tratados por COOPSERVIVELEZ, no será transferida internacionalmente por ningún motivo. No obstante, en caso de que resulte estrictamente necesario realizar una

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 31 de 38

transferencia internacional de datos personales COOPSERVIVELEZ garantizará el cumplimiento íntegro de los requisitos establecidos en la legislación vigente, incluyendo la obtención de autorizaciones, la verificación de niveles adecuados de protección y la implementación de mecanismos contractuales que aseguren la trazabilidad, la responsabilidad demostrada y la salvaguarda de los derechos de los titulares.

VIII. COMPROMISOS ADQUIRIDOS FRENTE A LOS TITULARES

8.1 COMPROMISOS DE COOPSERVIVELEZ EN CALIDAD DE RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN.

COOPSERVIVELEZ en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 17 y 18 de la Ley 1581 de 2012, y obedeciendo a su calidad de Responsable del tratamiento de información personal, adopta los siguientes compromisos con los titulares de la información personal:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar autorización del titular en los casos en que, conforme a una disposición legal, sea necesario obtener tal autorización.
- Conservar una copia de la autorización emitida por el titular, cuando la misma sea necesaria.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección de los datos.
- Informar debidamente al titular los derechos que le asisten en virtud de su calidad de tal.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información sometida a tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta o parcializada.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares en términos señalados por la ley.
- Permitir el acceso a la información personal únicamente a las personas que, según las disposiciones legales y/o contractuales puedan tener acceso a ella

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

 coopservivéléz Cooperativa de ahorro y crédito	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 32 de 38

- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado tratamiento de los datos personales y tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad nacional en protección de datos o quien haga sus veces, cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Tratándose de información objeto de controversia ante una autoridad administrativa o judicial o que este siendo objeto de reclamo por parte del titular, o cuyo bloqueo haya sido ordenado por la autoridad competente, COOPSERVIVELEZ se compromete a tomar todas las medidas pertinentes para impedir que dicha información continúe siendo tratada, salvo lo referente al almacenamiento de la misma, hasta que se tome una decisión de fondo.

8.2 COMPROMISOS DE COOPSERVIVELEZ O DE TERCEROS EN CALIDAD DE ENCARGADO(S) DE LA INFORMACIÓN.

Las obligaciones que se describen a continuación serán aplicables (i) Por los encargados de COOPSERVIVELEZ cuando la organización haya delegado la realización de ciertas actividades relacionadas con el tratamiento de datos personales o (ii) Por COOPSERVIVELEZ cuando realice actividades de tratamiento en calidad de ENCARGADO:

- Garantizar al titular el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos cuando así sea requerido por COOPSERVIVELEZ o directamente por el titular.
- Tramitar los requerimientos formulados por los titulares, relacionados con el tratamiento de sus datos personales.
- Tratándose de información objeto de controversia ante una autoridad administrativa o judicial o que este siendo objeto de reclamo por parte del titular, o cuyo bloqueo haya sido ordenado por la autoridad competente; tomar todas las medidas pertinentes para impedir que dicha información

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 33 de 38

continúe siendo tratada, salvo lo referente al almacenamiento de la misma, hasta que se tome una decisión de fondo.

- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad nacional en protección de datos o quien haga sus veces, cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado tratamiento de datos personales.
- Suministrar las políticas de tratamiento de datos personales descritas en el literal anterior al responsable del tratamiento.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

IX. DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

COOPSERVIVELEZ, comprometida con el respeto a los intereses de los titulares de los datos personales sometidos a su tratamiento y, consciente de la importancia del debido tratamiento de datos personales, reconoce a los titulares de los datos de las BASES DE DATOS de COOPSERVIVELEZ, los siguientes derechos:

- Conocer, rectificar y actualizar sus datos personales frente a COOPSERVIVELEZ, en su condición de Responsable del tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a COOPSERVIVELEZ, en su condición de Responsable del tratamiento.
- A recibir información por parte de COOPSERVIVELEZ, previa solicitud, respecto del uso que dado a sus datos personales.
- Acudir ante las autoridades legalmente constituidas, en especial ante la Superintendencia de Industria y Comercio, y presentar quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente en las normas aplicables, previo trámite de consulta o requerimiento ante el Responsable del tratamiento.

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

 coopservivéléz Cooperativa de ahorro y crédito	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 34 de 38

- e. Modificar y revocar la autorización y/o solicitar la supresión sus datos personales.
- f. Tener conocimiento y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

X. PROCEDIMIENTOS PARA EL EFECTIVO EJERCICIO DE DERECHOS

COOPSERVIVELEZ reconoce y garantiza el derecho de todas las personas sobre sus datos personales. Para ello, ha establecido una estructura administrativa y procedimientos internos que permiten atender de manera eficiente, gratuita y respetuosa cualquier solicitud, consulta o reclamo relacionado con el tratamiento de datos personales. A continuación, se detallan los aspectos generales, canales de atención y pasos específicos para ejercer los derechos consagrados en la legislación vigente.

10.1 ASPECTOS GENERALES.

Área designada: COOPSERVIVELEZ ha designado al Oficial de Protección de Datos Personales y la Coordinación Comercial y de Servicio como las personas a cargo de recibir, gestionar y responder las solicitudes de los titulares de información personal sobre el tratamiento de sus datos.

Canal de atención habilitado: Todas las solicitudes deben ser enviadas al correo electrónico fpqrs@coopservivelez.com o al punto de atención personal calle 10 N.º 366 Vélez, Santander.

10.2 PROCEDIMIENTOS

10.2.1 EJERCICIO DEL DERECHO DE CONSULTAS

Los titulares, así como los causahabientes, representantes y/o apoderados de titulares, debidamente acreditados, pueden consultar y/o acceder a toda la información personal que COOPSERVIVELEZ tenga registrada sobre ellos en el registro individual del titular o que esté vinculada con su identificación.

10.2.1.1 Requisitos de las consultas

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 35 de 38

La solicitud debe presentarse por escrito al Oficial de Protección de Datos Personales de COOPSERVIVELEZ, al correo electrónico fpqrs@coopservivelez.com o al punto de atención personal calle 10 N.º 366 Vélez, Santander, e incluir como mínimo:

- Nombre completo y número de identificación del titular.
- Breve descripción de la información que se desea consultar.
- Dirección física o electrónica para recibir la notificación de la respuesta.
- Documentos que acrediten la calidad de titular, o la legitimidad del solicitante en caso de obrar en nombre de un tercero.

10.2.1.2 Trámite y plazos de respuesta de consultas

- Recibida una consulta, COOPSERVIVELEZ responderá en un plazo de diez (10) días hábiles contados desde la recepción de la solicitud.
- En caso de requerirse más tiempo para atender la consulta, COOPSERVIVELEZ informará al solicitante, indicando los motivos de la demora y la nueva fecha de respuesta, que en ningún caso excederá los cinco (5) días hábiles adicionales.

10.2.1.3 Medio de respuesta a consultas

La respuesta será enviada de manera escrita a la dirección física o electrónica suministrada por el solicitante para tal efecto. Si se proporcionan varias direcciones, COOPSERVIVELEZ decidirá a cuál enviar la respuesta.

10.2.2. EJERCICIO DEL DERECHO DE RECLAMOS

Los titulares, así como los causahabientes, representantes y/o apoderados de titulares, debidamente acreditados, pueden consultar y/o acceder a toda la información personal que COOPSERVIVELEZ tenga registrada sobre ellos en el registro individual del titular o que esté vinculada con su identificación.

10.2.2.1 Requisitos de reclamos

La solicitud debe presentarse por escrito al Oficial de Protección de Datos Personales de COOPSERVIVELEZ, al correo electrónico fpqrs@coopservivelez.com o al punto de atención personal calle 10 N.º 366 Vélez, Santander, e incluir como mínimo:

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025
		Pág.: 36 de 38

- Nombre completo y número de identificación del titular.
- Descripción clara de los hechos y de los datos personales involucrados.
- Dirección física o electrónica para recibir la notificación de la respuesta.
- Documentos que acrediten la calidad de titular, o la legitimidad del solicitante en caso de obrar en nombre de un tercero.

10.2.2.2 Trámite y plazos de respuesta de reclamos

- Reclamo incompleto: Cuando COOPSERVIVELEZ considere que un reclamo presentado, es incompleto por falta de los requisitos establecidos en la sección anterior, requerirá al solicitante dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la solicitud, para que la complete.

Si la información no es completada en un plazo de dos (2) meses, se entenderá que el solicitante ha desistido del reclamo. Lo anterior, sin perjuicio del solicitante pueda presentar una nueva reclamación en el mismo sentido; caso en el cual los términos para resolver comenzarán a contarse a partir de la nueva petición.

- Reclamo completo: Una vez se verifique que el reclamo se encuentra completo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles, se incluirá en la base de dato, una leyenda que indique "reclamo en trámite" y el motivo del mismo. Dicha leyenda se mantendrá hasta tanto el reclamo sea decidido.

El área competente resolverá el reclamo en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de recibo.

En caso de requerirse más tiempo para atender la consulta, COOPSERVIVELEZ informará al solicitante, indicando los motivos de la demora y la nueva fecha de respuesta, que en ningún caso excederá los ocho (8) días hábiles adicionales.

10.2.2.3 Medio de respuesta a reclamos

La respuesta será enviada de manera escrita a la dirección física o electrónica suministrada por el solicitante para tal efecto. Si se proporcionan varias direcciones, COOPSERVIVELEZ decidirá a cuál enviar la respuesta.

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------

 coopservivéléz Cooperativa de ahorro y crédito	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	Código: CUM-PDP-PO-01
		Versión: 03
	CUMPLIMIENTO	Fecha: diciembre 2025 Pág.: 37 de 38

10.3. REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD

Antes de presentar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, el titular debe haber agotado previamente el trámite de consulta o reclamo directamente ante COOPSERVIVELEZ. Este paso es obligatorio para garantizar la atención por parte de la autoridad nacional de protección de datos como requisito de procedibilidad.

XI. DISPOSICIONES FINALES

11.1 VIGENCIA

Esta política rige a partir del 27 de diciembre del 2025 y deja sin efectos los reglamentos o manuales especiales que se hubiesen expedido con anterioridad.

En todo caso, COOPSERVIVELEZ se reserva el derecho de modificar la misma en cualquier momento, comunicando a los interesados oportunamente su entrada en vigencia.

11.2 AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS

COOPSERVIVELEZ velando por la efectiva protección de los datos personales de los Titulares cuya información compone las bases de datos de COOPSERVIVELEZ, pone a disposición del público en general, información relacionada con la Delegatura para la Protección de Datos Personales, autoridad competente a nivel nacional que ejerce la vigilancia sobre las actividades de tratamiento desarrolladas en el territorio nacional, que podrá ser consultada en el siguiente link <http://www.sic.gov.co/sobre-la-proteccion-de-datos-personales>.

11.3 APROBACIÓN

El presente documento denominado Política de Tratamiento de Datos Personales fue presentado a consideración del Consejo de Administración por parte del Oficial de Cumplimiento y fue aprobado junto con sus anexos, mediante la Resolución N.º 49 según consta en el acta 1289 de fecha 27 de diciembre de 2025.

COOPSERVIVÉLEZ – Copia para consulta. *La versión oficial firmada se encuentra en el Área Administrativa y de Talento Humano.*

Elaboró	Área de Cumplimiento y Asesor Externo	Revisó	Comité estratégico	Aprobó	Consejo de Administración
----------------	---------------------------------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------------