

Política General de Privacidad

1. ¿Quiénes somos?

La Cooperativa Nacional de Trabajadores, Coopetraban es una cooperativa especializada en ahorro crédito que tiene por objetivo ofrecer a sus asociados servicios financieros y beneficios sociales que contribuyan a mejorar su nivel de vida. Para el ejercicio de su actividad cuenta con la aprobación de la Superintendencia de la Economía Solidaria y tiene inscripción plena en el Fondo de Garantías del Sector Cooperativo: Fogacoop.

2. Objetivo de los Términos y Condiciones del Tratamiento de Información y Datos Personales.

Este documento contiene nuestra política de tratamiento de información y datos personales, y tiene como fin comunicar qué información recolectamos en la prestación de nuestros servicios y para qué finalidades, cómo la usamos, cuándo la compartimos y cómo la protegemos, así como los derechos que le asisten a los titulares de la información y los procedimientos para ejercerlos. La Cooperativa reconoce la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de los datos personales que nuestros asociados, usuarios y proveedores, suministran a través de los diversos canales de comercialización de nuestros productos y servicios (tales como sitios web, agencias, atención al asociado), y estamos comprometidos con la protección y manejo adecuado de los mismos, conforme el régimen legal de protección de datos personales aplicable en cada territorio en donde operamos. Este documento es aplicable al tratamiento de la información recibida de nuestros asociados, usuarios, proveedores y contratistas en cada una de nuestras unidades de negocio y constituye el marco general de referencia de las políticas específicas disponibles en www.coopetraban.com.co. El sitio web aquí relacionado podrá desactivarse o cambiar de dominio, según los procesos de reorganización que implementemos, cambios que serán informados oportunamente a nuestros asociados, usuarios, proveedores y contratistas.

3. Marco legal aplicable y principios rectores del tratamiento

La presente Política se enmarca en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las disposiciones complementarias expedidas por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). Así mismo, Coopetraban adopta el principio de Responsabilidad Demostrada (Accountability), mediante el cual asume la obligación de implementar medidas eficaces para demostrar el cumplimiento normativo.

Principios aplicables al tratamiento: legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad. Estos principios orientan todas las actuaciones de Coopetraban en materia de protección de datos personales.

4. Definiciones clave

Para efectos de esta política, se aplican las siguientes definiciones:

- Dato Personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- Dato Sensible: Información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación.
- Tratamiento: Cualquier operación sobre datos personales. Responsable del tratamiento: Coopetraban, quien decide sobre la base de datos y su finalidad.
- Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento por cuenta de Coopetraban.
- Titular: Persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento.

5. Información y datos personales que obtenemos.

La Empresa recolecta información y datos personales de nuestros asociados, usuarios, proveedores, y contratistas la cual puede incluir, en todo o en parte según las necesidades de cada producto y/o servicio, entre otros los siguientes datos:

- Nombres y apellidos.
- Tipo y número de identificación.
- Nacionalidad y país de residencia.
- Fecha de nacimiento y género.
- Estado civil y/o parentesco en relación con personas menores de edad o discapacitados solicitantes de nuestros servicios.
- Teléfonos fijos y celulares de contacto (personal y/o laboral).
- Direcciones postales y electrónicas (personales y/o laborales).
- Fax (personal y/o laboral).
- Información de tarjeta(s) de crédito y/o débito (número, entidad bancaria, fecha de vencimiento).
- Datos personales del tarjetahabiente (nombres y apellidos, tipo y número de identificación).
- Información del domicilio donde el tarjetahabiente recibe sus extractos.
- IP del cliente, a través de cookies.
- Profesión u oficio.
- Compañía en la que labora y cargo.
- Información necesaria para facilitar la prestación de los servicios, incluyendo nombre(s) de beneficiario(s), familiares o terceros, deudores solidarios para casos de cobros o similares.

- Información de canales de compra (tales como agencias, extensiones de caja, representantes o asesores comerciales, atención al asociado, páginas web).
- Información y datos personales recolectados a través de encuestas, focus groups u otros métodos de investigación de mercado.
- Información requerida por los representantes de las áreas de Mercadeo y Comunicaciones y/o de relaciones con el asociado con la finalidad de atender solicitudes o reclamos.
- Datos biométricos, tales como videos, fotografías, entre otros. Los titulares no estarán obligados en ningún evento a autorizar el tratamiento de datos sensibles.

Estos datos pueden ser almacenados y/o procesados en servidores ubicados en centros de cómputo, ya sean propios o contratados con terceros proveedores, localizados en distintos países, lo cual es autorizado por nuestros asociados y usuarios al aceptar esta Política de Privacidad.

Adicionalmente, por razones de seguridad, la Cooperativa podrá recolectar, almacenar, compartir y cotejar con distintas autoridades administrativas de control y vigilancia nacionales o internacionales, autoridades de policía o autoridades judiciales, datos biométricos de nuestros asociados, usuarios y/o proveedores obtenidos a través de dispositivos de grabación de imagen, audio o video, ubicados en nuestras instalaciones, tales como, agencias, oficinas administrativas, extensiones de caja, stands, módulos de atención, entre otros. La Cooperativa informará de este hecho al público en general mediante la publicación de Avisos de Privacidad situados en los lugares de recolección de estos datos.

6. Vigencia del tratamiento de la información y datos personales

La información suministrada por los asociados, usuarios, proveedores y contratistas permanecerá almacenada hasta por un período mínimo de diez (10) años contados a partir de la fecha del último tratamiento, para permitirnos el cumplimiento de las obligaciones legales y/o contractuales a su cargo especialmente en materia contable, fiscal y tributaria o por el tiempo necesario para atender las disposiciones aplicables a la materia de que se trate ya los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

7. Veracidad de la información

Los asociados, usuarios, proveedores y contratistas deberán suministrarnos información veraz sobre sus datos personales para la formalización de los servicios de ahorro y crédito y para hacer posible la prestación de los mismos así como para los demás servicios complementarios que ellos requieran y bajo cuyas condiciones aceptan entregar la información requerida.

La Cooperativa presume la veracidad de la información suministrada y no verifica, ni asume la obligación de verificar la identidad del cliente, usuario, proveedor y contratista ni la veracidad, vigencia, suficiencia y autenticidad de los datos que cada uno de ellos proporcione. Por tanto, no asumimos responsabilidad por daños y/o perjuicios de toda naturaleza que pudieran tener origen en la falta de veracidad, vigencia, suficiencia o autenticidad de la información, incluyendo daños y perjuicios que puedan deberse a la homonimia o a la suplantación de la identidad.

8. Información de niños y adolescentes menores de edad

Los niños, niñas y adolescentes menores de edad, podrán ser usuarios de los productos y servicios que ofrecemos, siempre y cuando actúen a través de o debidamente autorizados por sus padres o por quienes tengan la patria potestad del menor.

La Cooperativa velará por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes menores de edad, garantizando que en el tratamiento de sus datos se respete el interés superior de ellos, y sus derechos fundamentales y en lo posible, teniendo en cuenta su opinión, como titulares de sus datos personales.

9. Finalidades del tratamiento de los datos personales

La información recolectada es utilizada para procesar, confirmar, cumplir y proveer los servicios y/o productos adquiridos, directamente y/o con la participación de otras empresas o terceros proveedores de productos o servicios, así como para promocionar y publicitar nuestras actividades, productos y servicios, realizar transacciones, efectuar reportes a las distintas autoridades administrativas de control y vigilancia nacionales o internacionales, autoridades de policía o autoridades judiciales, entidades bancarias y/o compañías aseguradoras, para fines administrativos internos y/o comerciales tales como, investigación de mercados, auditorías, reportes contables, análisis estadísticos, facturación, y ofrecimiento y/o reconocimiento de beneficios propios de nuestros programas de lealtad.

Al aceptar esta Política General de Privacidad, nuestros asociados, usuarios y proveedores, en su calidad de titulares de los datos recolectados, autorizan que la Cooperativa realice el tratamiento de los mismos, de forma parcial o total, incluyendo la recolección, almacenamiento, grabación, uso, circulación, procesamiento, supresión, transmisión y/o transferencia a terceras partes de los datos suministrados, para la ejecución de las actividades relacionadas con los servicios y productos adquiridos, tales como, atención de consultas, quejas y reclamos, pago de compensaciones e indemnizaciones, registros contables, correspondencia, procesamiento y verificación de tarjetas de crédito, débito y otros instrumentos de pago, identificación de fraudes y prevención de lavado de activos y de otras actividades delictivas y/o para el funcionamiento de los programas de lealtad y demás finalidades indicadas en este documento.

Informamos que en estas actividades pueden estar involucrados terceros proveedores (tales como proveedores de herramientas de seguridad para procesamiento de transacciones y operadores de servicios), entidades bancarias, aseguradoras, nuestros representantes o agentes, y que dichas actividades pueden surtirse en países diferentes al lugar en donde se contrata el servicio o se adquiere el producto, y sin perjuicio de otras finalidades que hayan sido informadas en este documento y en los términos y condiciones de cada uno de los productos y servicios propios de cada una de nuestras unidades de negocio.

Adicionalmente, nuestros clientes, usuarios, proveedores y contratistas, en su calidad de titulares de los datos recolectados, al aceptar esta política de privacidad, nos autorizan para:

- Usar los datos suministrados por ellos de manera electrónica, a través de Sitios Web, de aplicaciones para teléfonos inteligentes (Smartphones) o de quioscos electrónicos, entre otros, para enviarles a los correos electrónicos registrados, información relacionada con los servicios o los productos.
- Utilizar la información recibida de ellos, para fines de mercadeo de sus productos y servicios, y de los productos y servicios de terceros con los que la Cooperativa mantenga una relación de negocios.
- Compartir los datos personales con representantes y agentes comerciales, entre otros, según sea requerido.
- Suministrar los datos personales a las autoridades de control y vigilancia de policía o judiciales, en virtud de un requerimiento legal o reglamentario y/o usar o revelar esta información y datos personales en defensa de sus derechos y/o su patrimonio en cuanto dicha defensa tenga relación con los productos y/o servicios contratados
- Permitir el acceso a la información y datos personales a los auditores o terceros contratados para llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa propios de la actividad que desarrollamos.
- Consultar y actualizar los datos personales, en cualquier tiempo, con el fin de mantener actualizada dicha información.
- Contratar con terceros el almacenamiento y/o procesamiento de la información y datos personales para la correcta ejecución de los contratos celebrados con nosotros, bajo los estándares de seguridad y confidencialidad a los cuales estamos obligados.
- Transferir y transmitir los datos personales a países distintos de aquellos donde se recolecta la información, para lo cual la Cooperativa procurará la protección de dichos datos conforme a los estándares de seguridad y confidencialidad establecidos en este documento.
- Transferir los datos personales a un eventual comprador de una de nuestras unidades de negocio, para lo cual brindaremos información oportuna a los asociados, usuarios y proveedores titulares de los datos personales, para que

éstos ejerzan los derechos de actualización, modificación y supresión de datos personales que les asisten conforme a la ley aplicable.

10. Uso de cookies y web beacons

La Cooperativa podrá hacer uso de cookies, web beacons y otras tecnologías similares, en sus páginas web y en los dispositivos electrónicos utilizados para acceder a éstas, con el fin de conocer la procedencia, actividades y preferencias de sus asociados, usuarios, proveedores y contratistas al navegar en la web, incrementar la funcionalidad y la accesibilidad de los sitios web, verificar que los usuarios cumplan con los criterios requeridos para procesar sus solicitudes y para adaptar sus productos y servicios a las necesidades de los usuarios, pudiendo obtener la siguiente información general:

- El tipo de navegador y sistema operativo utilizado.
- Idioma del dispositivo.
- Los sitios web visitados.
- Los vínculos accedidos.
- La dirección IP.
- El sitio visitado antes de entrar a www.coopetraban.com.co
- Duración del tiempo de navegación.
- Estas cookies, web beacons y otras tecnologías similares pueden ser deshabilitadas y eliminadas por el Usuario si él lo desea. Para este efecto, el Usuario puede consultar y/o solicitar ayuda del navegador de Internet que utilice.

11. Protección, seguridad y confidencialidad de la información

La información de nuestros asociados, usuarios, proveedores y contratistas es de vital importancia para la Cooperativa. Tenemos establecidos políticas, procedimientos y estándares de seguridad de la información, cuyo objetivo es proteger y preservar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, independientemente del medio o formato donde se encuentre, de su ubicación temporal o permanente o de la forma en que ésta sea transmitida. En este sentido, nos apoyamos en herramientas tecnológicas de seguridad e implementamos prácticas de seguridad reconocidas en la industria, que incluyen: transmisión y almacenamiento de información sensible a través de mecanismos seguros, tales como cifrado, uso de protocolos seguros; aseguramiento de componentes tecnológicos, restricción de acceso a la información sólo a personal autorizado, respaldo de información, prácticas de desarrollo seguro de software, entre otros.

Los terceros contratados por la Cooperativa, están igualmente obligados a adherirse y dar cumplimiento a las políticas y manuales de seguridad de la información, así como a los protocolos de seguridad que aplicamos a todos nuestros procesos.

Todo contrato de la Cooperativa con terceros (contratistas, consultores externos, colaboradores temporales, etc.) que involucre el tratamiento de información y datos personales, incluye un acuerdo de confidencialidad que detalla sus compromisos para la protección, cuidado, seguridad y preservación de la confidencialidad, integridad y privacidad de esta.

12. Transferencias y transmisiones internacionales de datos

Coopetraban podrá transferir o transmitir datos personales a otros países únicamente cuando estos garanticen un nivel adecuado de protección conforme a la Ley 1581 de 2012, o mediante cláusulas contractuales tipo, acuerdos de confidencialidad o autorización expresa del titular.

13. Procedimiento para el ejercicio de los derechos de los titulares de la información

Los clientes, usuarios, proveedores y contratistas tienen derecho a acceder a los datos personales que se encuentran bajo nuestro control y a ejercer los derechos que les asisten como titulares de estos, en los términos de las normas de protección de datos que les sean aplicables y conforme lo establecido en la presente Política de Privacidad.

Para el caso de los datos personales cuyo tratamiento se realice en Colombia, los procedimientos para el ejercicio de los derechos de los titulares será el previsto en la Ley 1581 de 2012.

Los asociados, usuarios, proveedores y contratistas tienen derecho a consultar y conocer los detalles del tratamiento de los datos personales que realizamos, así como a rectificarlos en caso de ser inexactos o incompletos y a cancelarlos cuando no estén siendo utilizados conforme a finalidades y términos legales o contractuales o según las finalidades y términos contemplados en esta Política de Privacidad.

Para hacer efectivos sus derechos, los asociados, clientes y usuarios pueden ejercer sus derechos de acceso o consulta y de Quejas y Reclamos (Reclamo de corrección, de supresión, revocación y de infracción) de sus datos personales, mediante un escrito al correo electrónico protecciondatos@coopetraban.com.co, indicando en el asunto "Ejercicio del derecho de acceso o consulta" o bien a través de correo postal, remitido a la dirección administrativa Calle 25 A No 43 B – 115, Medellín - Antioquia.

Debe incluir en la solicitud los siguientes datos:

- Nombres y apellidos del titular.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así como del documento acreditativo de tal representación.

- Petición en que se concreta la solicitud de acceso o consulta.
- Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición formulada, cuando corresponda.

En el caso de que cualquier asociado, usuario y proveedor considere que un contenido utilizado en cualquiera de nuestros canales de contacto y comercialización, tales como los sitios web, aplicaciones para teléfonos inteligentes SmartPhones y quioscos, conlleva alguna violación de sus derechos de propiedad intelectual, deberá enviar una comunicación con la siguiente información a las direcciones arriba indicadas:

- Datos personales: nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico del reclamante.
- Firma auténtica, con los datos personales del titular de los derechos de propiedad intelectual infringidos o de la persona autorizada para actuar en nombre y por cuenta del titular de los derechos de propiedad intelectual infringidos.
- Indicación precisa y completa del contenido protegido mediante los derechos de propiedad intelectual infringidos, así como su localización.
- Declaración expresa y clara de que la utilización del contenido indicado se ha realizado sin el consentimiento del titular de los derechos de propiedad intelectual infringidos.
- Declaración expresa, clara y bajo la responsabilidad del reclamante que la información proporcionada en la notificación es exacta y que la utilización del contenido constituye una violación de sus derechos de propiedad intelectual.

Las reclamaciones originadas en estos hechos se someterán en su tratamiento y solución a los trámites jurídicos aplicables, según la naturaleza y alcance de estas.

14. Oficial de Protección de Datos Personales

Coopetraban designa un Oficial de Protección de Datos Personales (DPO), responsable de garantizar el cumplimiento de esta política y de atender las solicitudes o reclamos relacionados con el tratamiento de la información personal.

15. Modificaciones a la Política de Privacidad

La Empresa se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones a esta Política de Privacidad, para la atención de novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de sus servicios o productos.

Estas modificaciones estarán disponibles al público a través de los siguientes medios: anuncios visibles en sus establecimientos o centros de atención al asociado, en nuestros sitios web, aplicaciones para teléfonos inteligentes (Smartphones) o quioscos electrónicos (Aviso de Privacidad) o a través del último correo electrónico proporcionado.

16. Aceptación de esta Política de Privacidad

Cada asociado, usuario, proveedor y contratista acepta el tratamiento de sus datos personales conforme los términos de esta Política de Privacidad, cuando autoriza expresamente a la Cooperativa Nacional de Trabajadores para el Tratamiento de sus Datos Personales, de esta forma nos proporcionan los datos a través de nuestras agencias, puntos de atención (incluyendo el servicio de Atención al asociado - Línea Verde 018000946522), o cuando adquiere o usa cualquiera de nuestros productos o servicios, o cuando hace "clic" en la función "Aceptar" y/o sigue navegando en nuestros sitios web www.coopetriban.com.co – Agencia virtual Coopetriban - <http://www.coopetriban.com.co/ninos/>

17. Vigencia

Esta Política General de Privacidad es efectiva desde la fecha de su publicación.

La última revisión publicada: 11 de noviembre de 2025.

Los datos de contacto de la Empresa en Colombia son:

Dirección: Calle 25A No. 43B – 115

Teléfono: 6042318065.