

## Banco Cooperativo Coopcentral

En cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, le indicamos que sus datos personales son tratados por nuestro Banco con la finalidad de enviarle información relativa a su relación contractual con nosotros. Usted puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales y, solo en los casos en que sea procedente, a suprimirlos o revocar la autorización. A continuación encontrará la información completa de nuestra política de tratamiento de datos, o consulte la página [www.coopcentral.com.co](http://www.coopcentral.com.co) / **protección de datos personales.**





## **PROTECCIÓN DE SUS DATOS PERSONALES EN COOPCENTRAL**

Su privacidad es importante para EL BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL con sigla COOPCENTRAL, de modo que lo invitamos a conocer nuestras prácticas y/o políticas de privacidad y de tratamiento de datos personales, así mismo a formular las preguntas que estime pertinentes:

La persona jurídica responsable de sus datos personales y por tanto las bases de datos en las cuales aquellos consten, es el BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL o COOPCENTRAL identificado con NIT 890203088-9, con domicilio principal en Bogotá D.C. y oficinas en los departamentos de Atlántico, Antioquia, Huila, Risaralda, Santander, Tolima y Valle del Cauca; así mismo, informamos que se encuentran claramente definidos al interior de la entidad el área y personal encargado de la protección de su información, con el propósito de ejecutar nuestro objeto social y las actividades conexas al mismo velando por la privacidad y protección de sus datos.

## **TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES**

Sus datos personales en principio se tratan (acción equivalente a recolectar, usar, almacenar, modificar o suprimir) con el propósito de cumplir con las actividades propias de nuestro objeto social, vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y bajo los principios de la Ley Habeas Data o Ley 1266 de 2008 y de la Ley 1581 de 2012; No obstante ese tratamiento primario; sus datos se utilizan para prestarle un mejor servicio como enviarle mensajes de alertamiento de transacciones a los celulares que usted ha registrado, mensajes de generación de facturación de productos o recordatorios de pagos entre otros, los cuales adicionalmente pueden ser enviados a su correo electrónico y para cuyo mejor funcionamiento, en ocasiones encargamos a terceros, caso en el cual procuramos estándares de seguridad que garanticen la entrega de información en condiciones de total reserva y únicamente para los fines de garantizarle su información y manejo de sus productos de forma adecuada.

Igualmente, sus datos pueden ser utilizados para remitirle informaciones, invitaciones, notificaciones, campañas educativas, de mercadeo, de cobranza y promocionales las cuales procuramos hacer en forma directa, en caso de realizarlas con un tercero igualmente procuramos el cumplimiento de procedimientos específicos de seguridad de la información.

## **DERECHOS DE LOS TITULARES**

a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente



- a) datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento.
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d) Presentar ante el Representante Legal de la entidad y/o la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución o cuando por mera liberalidad el Representante Legal de la entidad así lo autorice si la queja fue presentada directamente ante él.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SUS PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS**

Para radicar sus peticiones, consultas y reclamos con el propósito de ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato o revocar su autorización, nos permitimos informarle el proceso a seguir:

**CONSULTAS.** Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. COOPCENTRAL, se deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

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

**RECLAMOS.** El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante COOPCENTRAL o el Encargado del Tratamiento según sea el caso, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:



1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a COOPCENTRAL o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

El reclamo, una vez recibido deberá ser radicado ante el Sistema de Atención al Consumidor Financiero de COOPCENTRAL, para la proyección y trámite de la respuesta correspondiente, área que se encargará de realizar seguimiento a la oportunidad de entrega de la respuesta, conforme al procedimiento de PQRS vigente.

Si una vez revisado, el reclamo resulta incompleto, el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, le comunicará al interesado tal circunstancia, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD.** El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo.

Para radicar sus peticiones, consultas y reclamos puede dirigirse personalmente a nuestras oficinas ubicadas en el país, para conocerlas por favor ingrese a nuestra página web, así:

**[www.coopcentral.com.co](http://www.coopcentral.com.co) / servicio al cliente / Oficinas a nivel nacional**

Allí mismo puede conocer nuestras líneas de atención telefónica, nuestra Dirección General ubicada en la Avenida calle 116 número 23-06 de Bogotá o puede escribirnos a los correos **[informacion@coopcentral.com.co](mailto:informacion@coopcentral.com.co)** o **[sac@coopcentral.com.co](mailto:sac@coopcentral.com.co)**. Si desea información telefónica y reside en un departamento en el cual no contemos con oficina, puede comunicarse con nosotros al 018000932353.

**Nuestras políticas se encuentran vigentes desde el 23 de julio de 2013**