

POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES

COOPERATIVA INTEGRAL BONANZA – COOBONANZA

INTRODUCCIÓN

COOBONANZA es una entidad encaminada a contribuir al mejoramiento económico, social y cultural de los asociados y su entorno, utilizando dentro de sus mecanismos de servicio, el otorgamiento de créditos en dinero, mercancías y/o servicios, que requieren de la recolección y administración de información personal de los asociados. Así como también conoce o puede llegar a conocer información personal de contacto de personas que no son sus asociados, pero que podrían llegar a serlo.

En desarrollo de las relaciones crediticias establecidas con sus asociados, **COOBONANZA**, actúa bajo el marco de la Ley 79 de 1988 y en forma especial, de la Ley 1266 de 2008 "Ley Especial de Hábeas Data" como Fuente y Usaria de la Información y la "Ley 1581 de 2012" con sus respectivos decretos reglamentarios. De tal manera, que siempre que el accionar de **COOBONANZA** esté encaminado a conocer la capacidad de crédito de un asociado, Titular de Datos, a reportar la información correspondiente a dicho comportamiento, y/o a suministrar a estos asociados información referida a sus productos y servicios, se estará bajo dicho marco y, en consecuencia, se respetarán las disposiciones establecidas en las citadas Leyes Especiales.

Ahora bien, cuando en desarrollo de su objeto social **COOBONANZA** busque acercarse a personas que no sean sus asociados, pero que podrían llegar a serlo, y para ello utilice sus datos de contacto, estará actuando bajo el escenario general de protección de datos personales en Colombia, regido especialmente por la Ley 1581 de 2012 "Ley General de protección de Datos Personales".

Igualmente, cuando solicite, obtenga o administre información personal de asociados con quienes tuvo en el pasado una relación financiera o crediticia pero ésta ya expiró, estará bajo el marco de dicha Ley. Así como, cuando recopile, administre y circule información sobre sus proveedores y/o contratistas y empleados.

COOBONANZA es respetuosa de las personas y por ende de sus datos personales, por ello buscará informar de manera suficiente a las personas sobre los derechos que tienen en su calidad de titulares de la información. Así como, pondrá a disposición de los mismos los canales y medios necesarios para que puedan ejercer sus derechos.

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

1.1. DERECHO DE HABEAS DATA.

El Art.15 de la C.P. establece el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos tanto de entidades públicas como privadas.

Así mismo, y de acuerdo con la Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional, este derecho comprende otras facultades como las de autorizar el tratamiento, incluir nuevos datos, excluirlas o suprimirlos de una base de datos o archivo.

Este derecho fue desarrollado de manera jurisprudencial desde el año 1991 hasta el año 2008, en el cual se expidió la Ley Especial de Habeas Data, que regula lo que se ha denominado como el "hábeas data financiero", entendiéndose por éste el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal comercial, crediticia, y financiera contenida en centrales de información públicas o privadas, que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su Titular. Esta Ley Especial considera como Titular de la información tanto a las personas naturales como jurídicas.

Posteriormente, el 17 de octubre del año 2012 se expidió la Ley 1581 "General de Protección de Datos Personales", que desarrolla el derecho de Hábeas Data desde una perspectiva más amplia que la financiera y crediticia mencionada anteriormente. De tal manera, que cualquier titular de datos personales tiene la facultad de controlar la información que de sí mismo ha sido recolectada en cualquier base de datos o archivo, administrado por entidades privadas o públicas. Bajo esta Ley General es titular la persona natural.

1.2. OBJETO.

La política y los procedimientos previstos en este documento buscan desarrollar de manera suficiente el derecho constitucional al Hábeas Data que tienen todas las personas respecto de las cuales **COOBONANZA** haya recogido, administre o conserve información de carácter personal.

Para estos efectos se dejará claramente establecido que los derechos de los titulares de la información que tengan el carácter de asociados o no de **COOBONANZA**, en desarrollo de la relación asociativa o crediticia, se rigen por las disposiciones establecidas en la Ley Especial 1266 de 2008 y los datos personales de otros Titulares de la información que no tengan esas calidades se regirán por la Ley General 1581 de 2012.

1.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

La Política será aplicable a las bases de datos que se encuentren bajo la administración de **COOBONANZA**, o sean susceptibles de ser conocidas por ésta en virtud de las relaciones comerciales desarrolladas con las demás entidades con las que se tengan alianzas comerciales, de convenios o de por sí, transacciones propias de los títulos valores. En todos los casos **COOBONANZA** actuará como Responsable.

1.4. ALCANCE

Todos los funcionarios de **COOBONANZA** quedan cubiertos bajo esta política.

COOBONANZA adelantará las campañas pedagógicas y de capacitación requeridas, para que las áreas que tienen un mayor nivel de interacción con la administración de datos personales, conozcan la nueva Ley y las disposiciones adoptadas por la Sociedad para asegurar su cumplimiento.

Así mismo, a los Aliados Comerciales, Proveedores y Contratistas de **COOBONANZA** que tengan acceso a los datos personales de asociados que los hayan suministrado a **COOBONANZA** se les exigirá el cumplimiento de la Ley y de esta política.

1.5. DEFINICIONES.

Con el fin de que los destinatarios de esta política tengan claridad sobre los términos utilizados a lo largo de la misma, a continuación, se incluyen las definiciones que trae la Ley General, así como las referidas a la clasificación de los datos de acuerdo con la Ley Especial.

Autorización: Consentimiento, previo, expreso e informado del Asociado Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

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

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

Clasificación de los datos bajo la Ley Especial: privados, semiprivados y públicos. El dato privado es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el asociado. El dato semiprivado es aquel que no tienen naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad

comercial o de servicios a que se refiere la Ley Especial. El dato público es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados de conformidad con la Ley Especial. La Ley Especial incluyó como ejemplo de este tipo de datos los relativos al estado civil de las personas, los que consten en documentos públicos y en sentencias ejecutoriadas.

Clasificación de los datos bajo la Ley General: públicos, semiprivados, privados y sensibles. La definición de dato privado y semiprivado es idéntica a la que trae la Ley Especial. Los datos sensibles son aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos. ***En ningún caso COOBONANZA hace manejo de datos sensibles.*** El dato público en ambas leyes ha sido definido de manera residual, como aquel que no es semiprivado, privado o sensible.

Por su parte, la Ley General en su decreto reglamentario, adicionó a los ejemplos ya mencionados por la Ley Especial, los referidos a la profesión u oficio, a la calidad de comerciante o de servidor público, y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Así mismo, señaló que estos datos por su naturaleza pueden estar contenidos en registros públicos, gacetas y boletines oficiales, entre otros.

Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

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

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso o circulación.

CAPITULO II PRINCIPIOS

Es un compromiso de **COOBONANZA** el entender y desarrollar de manera armónica los principios establecidos en ambos regímenes, tanto en el correspondiente a la Ley Especial, como en el de la Ley General.

A continuación, se relacionan los principios contenidos en la Ley General y en el Decreto Reglamentario:

2.1. Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

2.2. Principio de finalidad: El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al titular.

2.3. Principio de libertad: El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

2.4. Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

2.5. Principio de transparencia: En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

2.6. Principio de acceso y circulación restringida: El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la presente ley;

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley.

2.7. Principio de seguridad: La información sujeta a tratamiento por el Responsable del tratamiento o encargado del tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

2.8. Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de

finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

2.9. Necesidad y proporcionalidad. Los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, informadas al titular. En tal sentido, deben ser adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para los cuales fueron recolectados.

2.10. Temporalidad o caducidad. El período de conservación de los datos personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado.

2.11. Interpretación integral de derechos constitucionales. La Ley 1581 de 2012 se interpretará en el sentido de que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables.

COOBONANZA, en desarrollo del principio de legalidad velará porque los datos sean adquiridos, tratados y manejados de manera lícita. Así mismo, cuando actúe como responsable del tratamiento, le informará al titular de manera clara, suficiente y previa acerca de la o las finalidades de la información a ser suministrada. En el evento en que la finalidad cambie o se modifique de tal manera que el titular de manera razonable no lo espere, le informará a éste de manera previa, con el fin de obtener de nuevo su consentimiento.

Recaudará los datos que sean estrictamente necesarios para llevar a cabo las finalidades perseguidas y los conservará para alcanzar la necesidad con que se han registrado.

Respetará la libertad que tiene el titular para autorizar o no el uso de sus datos personales, y en consecuencia, los mecanismos que utilice para obtener el consentimiento le permitirán al titular manifestar de manera inequívoca que otorga tal autorización.

CAPÍTULO III

DERECHOS DE LOS TITULARES E IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

3.1. DERECHOS DE LOS TITULARES

a) Dirigirse a **COOBONANZA**, a través de los canales establecidos por ésta, los cuales se indican en el Aviso de Privacidad de Datos, con el fin de conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. 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 a **COOBONANZA** salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el tratamiento que se está realizando no lo requiera.

c) Ser informado por **COOBONANZA**, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por **COOBONANZA**, respecto del uso que ésta le ha dado a sus datos personales.

d) Presentar ante la Superintendencia de Economía Solidaria, quejas por infracciones a la Ley General y sus decretos reglamentarios.

e) Revocar, en aquellos casos que no se enmarcan bajo la Ley Especial de Hábeas Data Financiero, la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

f) Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por **COOBONANZA**, a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

COOBONANZA a través de su Aviso de Privacidad de Datos informará acerca de los canales y procedimientos previstos para que el titular pueda ejercer sus derechos de manera efectiva.

3.2. AUTORIZACION.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

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

a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

b) Datos de naturaleza pública.

- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

COOBONANZA cuando se encuentre frente a alguna de estas situaciones lo dejará claramente revelado y en todo caso cumplirá con las demás disposiciones contenidas en la Ley.

Los textos de las autorizaciones a ser puestas a disposición de los titulares de los datos, expresando el aval para que **COOBONANZA** pueda dar el manejo de acuerdo con las políticas acá expresadas y que se limitarán a compartir la información únicamente en caso de transar con él título que diligencia el asociado titular de los datos, a otras entidades, también del sector financiero, las cuales se rigen por la misma normatividad.

En el aparte de la autorización correspondiente a la inclusión de los aspectos señalados por la Ley General se indicará, la finalidad o finalidades perseguidas con el tratamiento, el tipo de tratamiento a ser efectuado, la identificación, dirección física o electrónica a la que podrá dirigirse el titular de los datos, y se señalarán los derechos que le asisten al titular, en particular el de revocar el consentimiento.

De tal manera que, en tratándose del uso de datos personales que no correspondan de manera específica al desarrollo de la relación legal o contractual establecida entre **COOBONANZA** y el titular, sino que estén referidos al envío de información comercial o de carácter publicitario existirá el mecanismo, a través de la página web, que permita al Titular de los datos, de manera sencilla y expedita manifestar su voluntad de no ser contactado para dichos fines.

3.3. IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS.

COOBONANZA ha identificado las siguientes bases de datos:

- De Asociados Actuales.
- De Asociados antiguos no vigentes. (5 años)
- De Empleados.
- De Ex empleados.
- De Aliados comerciales.

3.4. FINALIDAD

Las bases de datos de asociados tienen como finalidad ser utilizada para utilizar los datos para la debida prestación del servicio de crédito adquirido por el asociado titular con **COOBONANZA**.

La información es recolectada para procesar, confirmar, cumplir y proveer los servicios y/o productos adquiridos directamente y/o con la participación de

terceros proveedores de productos y servicios, realizar transacciones, afectar reportes de las distintas autoridades administrativas de control y vigilancia, autoridades de policía o autoridades judiciales, entidades bancarias y/o compañías aseguradoras para fines administrativos internos y/o comerciales tales como, auditorías, reportes contables, análisis estadísticos, facturación y ofrecimiento y/o reconocimiento de bienes propios de nuestros productos.

Una vez aceptada esta política de privacidad y tratamiento de información de los datos personales, nuestros asociados, aliados comerciales, empleados, ex empleados, contratistas y demás en su calidad de titulares de los datos recolectados, autorizan que **COOBONANZA**, realice el tratamiento de los mismos de forma parcial o total, incluyendo la recolección, almacenamiento, grabación, uso, circulación, procesamiento, supresión, para la ejecución de las actividades relacionadas con los servicios y productos adquiridos y específicamente para:

3.4.1. Utilizar la información recibida de ellos con fines comerciales, alianzas o convenios con terceros con los que **COOBONANZA**, mantenga una relación de negocio, incluyendo por ende, la transacción y endosos de títulos.

3.4.2. 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 por sus asociados.

3.4.3. Consultar y actualizar los datos personales, en cualquier tiempo, con el fin de mantener actualizada dicha información

En desarrollo de la relación crediticia, **COOBONANZA** busca informarlo acerca del comportamiento del mismo, con el fin de aclarar cualquier anomalía de este, igualmente informa de las mejoras o cambios en sus canales de atención, así como de servicios y/o productos complementarios ofrecidos por sus entidades vinculadas, dicha información para efecto de los asociados antiguos no vigentes, se conserva por un periodo no superior a cinco (5) años.

La base de datos de empleados, busca tener actualizada la información de los funcionarios con el fin de que la relación laboral se desarrolle de manera adecuada.

La base de datos de Ex empleados busca tener a disposición de las autoridades o del mismo titular su información durante el término establecido en la ley laboral.

3.5. VERACIDAD Y VIGENCIA.

Tanto los asociados, aliados comerciales, empleados, ex empleados y demás titulares, deberán suministrar información veraz sobre sus datos personales,

con el fin de hacer posible la prestación efectiva de los servicios por parte de **COOBONANZA** y bajo cuya condición aceptan entregar la información requerida.

Los datos se conservan de acuerdo con los principios de necesidad y razonabilidad. Los de Empleados y Proveedores de acuerdo con los términos de Ley.

3.6. CANALES DE SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN.

COOBONANZA establece como canales de comunicación con los titulares:

- Página web: www.coobonanza.com
- Correo electrónico: cooperatva@coobonanza.com
- Conmutador: (571) 7 43 37 80

CAPÍTULO IV DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

4.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

Con el fin de facilitar el entendimiento respecto de las situaciones en las que **COOBONANZA** actúa como **RESPONSABLE**, a continuación se define este término:

RESPONSABLE: La Ley General lo define como la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

Ahora bien, de conformidad con la Sentencia C-748 de 2011, es "el que define los fines y medios esenciales para el tratamiento del dato, incluidos quienes fungen como fuente y usuario". Pudiendo poner los datos en circulación o utilizarlos de cierta manera.

Se entenderán como deberes:

- **COOBONANZA** garantizará a través de los canales de atención establecidos, en el Num.3.6 de este documento, para los Titulares de datos, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- **COOBONANZA** conservará las autorizaciones otorgadas por los Titulares cuando éstas consten por escrito; cuando se hayan obtenido de manera telefónica y las obtenidas a través de la página web o correo electrónico.
- **COOBONANZA** informará acerca de la finalidad de la recolección, citando el presente Aviso de Privacidad de Datos y las Políticas acá

establecidas; el titular siempre conocerá el tipo de tratamiento que se le dará a sus datos, si éstos van a circular o van a ser compartidos con las entidades vinculadas, o con aliados comerciales, con qué finalidad o finalidades y la manera de poder manifestar su voluntad en relación con ese alcance del tratamiento.

- **COOBONANZA** informará que el uso que hace de los datos es el correspondiente al desarrollo de sus relaciones financieras y crediticias establecidas con los asociados, así como indicará que podrá utilizar los datos personales suministrados para el desarrollo de herramientas estadísticas y de prevención de fraude, entre otras.
- **COOBONANZA** garantizará que en el evento en que se utilice información de aliados comerciales se solicitará certificación al aliado de que la información cuente con las autorizaciones correspondientes y en el evento de permitir que aliados comerciales puedan conocer datos personales de contacto para realizar ofertas, se verificará que los titulares hayan dado su consentimiento para tales fines. En estos casos siempre existirá la opción clara y disponible de revocar el consentimiento, y los datos serán señalizados con el fin de evitar que se vuelvan a utilizar para realizar ese tipo de ofertas.
- **COOBONANZA** se obliga a RECTIFICAR y actualizar a solicitud del asociado titular de la información, los datos de éste que resulte ser inexacta o incompleta, así como SUPRIMIR los datos del asociado titular, cuando este considere que no se ha cumplido con lo acá planteado, cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para los fines que fueron recaudados o se haya cumplido con un término superior a los cinco (5) años, ello sin ir en menoscabo de cualquier situación judicial y/o administrativa que ordene lo contrario.

Es importante anotar en este punto que la colaboración efectiva de los titulares respecto de la actualización de su información, en los datos que sean conocidos en primera instancia por ellos, será fundamental para el cumplimiento óptimo de este deber de informar al encargado acerca de todas las novedades respecto de los datos que le hayan sido suministrados.

4.2. DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

Con el fin de facilitar el entendimiento respecto de en qué situaciones actúa **COOBONANZA** como **ENCARGADO**, a continuación se define este término:

ENCARGADO: La ley señala que es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de los datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

En atención a que la mayoría de las obligaciones establecidas en la calidad de Encargado coinciden con las señaladas en la calidad de responsable, solamente se hará referencia expresa en este numeral a las que no quedaron listadas en el Numeral 4.1. de este Instructivo.

- Existirán canales eficientes que permitan que las actualizaciones de la información realizadas por el responsable se reciban y tramiten en el término de cinco (5) días hábiles previsto en la Ley.
- Cuando exista información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Economía Solidaria, se impartirán las instrucciones correspondientes con el fin de que ésta no sea circulada.
- Se permitirá el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por la Ley para ello. Para estos efectos se atenderán los requisitos que deben cumplir las Autoridades Judiciales y Administrativas que soliciten este tipo de información, los cuales estarán referidos a la identificación clara de las funciones en virtud de las cuales se efectúa el requerimiento y el número asignado a la investigación que se adelanta.
- Se establecerán de manera clara los requisitos que deben cumplir los titulares asociados, apoderados o referencias, en particular la manera de acreditar su calidad y los soportes que se requieran.

CAPÍTULO V. PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.

5.1. CONSULTAS.

En desarrollo del artículo 14 de la Ley denominado "Consultas" los Titulares asociados podrán consultar la información que de éste repose en las bases de datos administradas por **COOBONANZA**.

5.1.1. Los Titulares asociados deberán acreditar su identidad de la siguiente manera:

- a) Solicitudes presentadas a través de documento escrito: adjuntar copia de la cédula.
- b) Solicitudes presentadas a través del Conmutador: deberá absolver un cuestionario de validación de identidad y se le informará que la llamada es grabada y monitoreada
- c) Solicitudes presentadas a través de la página web: deberá absolver un cuestionario de validación de identidad.

Los herederos de asociados deberán acreditar el parentesco adjuntando copia de la escritura donde se de apertura a la sucesión y copia de su documento de identidad.

Los apoderados, deberán presentar copia auténtica del poder y de su documento de identidad.

Una vez que **COOBONANZA** reciba la solicitud de información por cualquiera de los canales atrás señalados, procederá a revisar el registro individual que corresponda al nombre del Titular y al número de documento de identidad aportado, si encontrare alguna diferencia entre estos dos datos lo informará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo, con el fin de que el solicitante la aclare.

Si revisado el documento aportado y el nombre del titular encuentra que hay conformidad en los mismos procederá a dar respuesta en un término de quince (15) días hábiles.

En el evento en que **COOBONANZA** considere que requiere de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al titular de tal situación y dará respuesta en el término que solicite al asociado como vencimiento de plazo.

5.2. RECLAMOS.

El titular o sus herederos que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por **COOBONANZA** debe ser sujeta de corrección, actualización o supresión, o si advierten un incumplimiento de **COOBONANZA** o de alguno de sus encargados, podrán presentar un reclamo ante **COOBONANZA** o el encargado, en los siguientes términos:

5.2.1. El reclamo se formulará ante **COOBONANZA** o el encargado del tratamiento, acompañado del documento que identifique al titular, la descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección donde desea recibir notificaciones, pudiendo ser esta física o electrónica y adjuntando los documentos que pretenda hacer valer.

5.2.2. Si el reclamo resulta incompleto se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.

5.2.3. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente a **COOBONANZA** la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

5.2.4. En caso de que **COOBONANZA** o el encargado a quien se dirija no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de cinco (5) días hábiles e informará de la situación al interesado.

COOBONANZA utilizará un correo electrónico único para estos efectos de tal manera que se pueda identificar en qué momento se da traslado y la respuesta o confirmación de recibido correspondiente.

Si **COOBONANZA** no conoce la persona a quien deba trasladarlo, informará de inmediato al Titular con copia a la Superintendencia de Economía Solidaria.

5.2.5. Una vez recibido el reclamo completo, se debe incluir en la base de datos correspondiente la leyenda "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, esto debe ocurrir en un término máximo de cinco (5) días hábiles.

5.2.6. El término máximo para responder el reclamo es de quince (15) días hábiles, si no es posible hacerlo en este término se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que éste se atenderá.

5.3. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA SOLIDARIA

El titular, su heredero o apoderado deberá agotar en primer lugar este trámite de consulta o reclamo, antes de dirigirse a la Superintendencia de Economía Solidaria a formular una queja.

5.4. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

COOBONANZA será responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones, canalizando desde la recepción, a los responsables de las áreas correspondientes, con el fin de garantizar que todos los aspectos señalados queden debidamente recogidos y que los deberes que estipula la Ley se cumplan.

5.5. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.

Esta Política de Tratamiento de la información empezó a ser desarrollada en el mes de noviembre de 2013 y fue publicada en diciembre de 2013.

DIEGO RAMIREZ GAITAN
Representante Legal