

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA

COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA (en adelante “**Cotrafa Financiera**”), es un establecimiento de crédito de naturaleza Cooperativa, con una trayectoria de servicio enfocada en el bienestar y desarrollo de sus Asociados, Consumidores financieros y la comunidad en general. **Cotrafa Financiera** ofrece soluciones financieras innovadoras y accesibles que contribuyen al crecimiento económico y social de sus Asociados y la comunidad en general.

Como parte de su compromiso con la transparencia y la confianza, **Cotrafa Financiera** adopta la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, con el propósito de garantizar el adecuado manejo, protección y confidencialidad de la información suministrada por sus Asociados, consumidores financieros, niños, niñas y adolescentes, empleados y terceros.

Mediante esta política, **Cotrafa Financiera** reafirma su responsabilidad en la implementación de medidas técnicas, organizativas y jurídicas que aseguren el tratamiento de los datos personales, con el fin de garantizar los derechos de los titulares y promover una gestión responsable de la información.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS

El objetivo de la presente Política de Tratamiento de Datos Personales es establecer las directrices y procedimientos que **Cotrafa Financiera** adoptará para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y demás actividades relacionadas con el tratamiento de datos personales de los Asociados, consumidores financieros, niños, niñas y adolescentes, empleados, proveedores y demás titulares de la información.

Esta política tiene como finalidad garantizar el derecho de los titulares, asegurando la privacidad, confidencialidad, integridad y seguridad de los datos personales, en cumplimiento con la normatividad vigente.

Asimismo, busca definir los principios que rigen el tratamiento de la información y establecer los mecanismos de atención a consultas, solicitudes y reclamos de los titulares, con el propósito de garantizar un manejo transparente y legítimo de los datos personales dentro de la entidad.

1.2. ALCANCE DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales es de aplicación obligatoria para **Cotrafa Financiera**, incluyendo todas las dependencias, empleados, directivos, aliados estratégicos, proveedores y terceros que, en virtud de una relación contractual, comercial o legal, accedan o traten datos personales bajo responsabilidad de **Cotrafa Financiera**.

Esta política se aplica a toda la información personal recopilada, almacenada, utilizada, transmitida y/o suprimida por **Cotrafa Financiera** en el ejercicio de sus actividades, independientemente del medio o sistema en el que se gestiona, ya sea físico, digital, electrónico o cualquier otro soporte.

Así mismo, **Cotrafa Financiera**, en desarrollo de su actividad y gestión, durante la ejecución de sus actividades podrá efectuar el tratamiento de datos personales de forma conjunta con aliados estratégicos, filiales, o con quienes representen sus derechos u ostenten en el futuro la calidad de cesionarios o cualquier otra calidad frente a los titulares de la información.

1.3. PRINCIPIOS

Esta política se rige por los principios de legalidad, finalidad, libertad, necesidad, veracidad, transparencia seguridad, confidencialidad y acceso restringido, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, y a lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, La Ley 1266 de 2008 y el título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

a. **Principio de Legalidad en Materia de Tratamiento de Datos:** El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, decretos reglamentarios y demás disposiciones que la desarrollen.

b. **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.

- c. **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.
- d. **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.
- e. **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.
- f. **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 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 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.
- g. **Principio de Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la 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.
- h. **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.
- i. **Principio de temporalidad:** Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y los términos establecidos anteriormente, se procederá a la supresión de los datos.

j. k) **Principio de Necesidad:** Los datos personales tratados deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades perseguidas con la base de datos.

1.4. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón Social: COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA

NIT: 890.901.176-3

Dirección principal: Calle 46 N° 49-146 del municipio de Bello (Ant.)

Teléfono: 604 - 4549595

Portal Web: <https://www.cotrafa.com.co/>

1.5. NORMATIVIDAD

El tratamiento de datos personales en Colombia está sujeto a un marco jurídico integral, destinado a garantizar el derecho de Hábeas Data, así como salvaguardar la privacidad, seguridad y manejo adecuado de la información de las personas.

- **Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia**
- **Ley Estatutaria 1266 de 2008:** *“Hábeas Data Financiero”*
- **Ley 1273 de 2009:** *“Ley de Delitos Informáticos en Colombia, modifica el Código Penal para proteger la información y los datos”*
- **Ley Estatutaria 1581 de 2012:** *“Ley General de Protección de Datos Personales de Colombia”*
- **Decreto 1377 de 2013:** *“reglamenta la Ley 1581 de 2012, establece el Régimen General de Protección de Datos Personales”*
- **Decreto 886 de 2014:** *“reglamenta la información que debe contener el Registro Nacional de Bases de Datos”*
- **Decreto 1074 de 2015:** *“Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”*
- **Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio:** *“Protección de Datos Personales”*

- **Ley Estatutaria 2157 de 2021:** *“modifica parcialmente la Ley Estatutaria 1266 de 2008”.*
- **Ley 2300 de 2023:** *“Por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores”*
- **Decreto 1297 de 2022** "Por medio del cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con la regulación de las finanzas abiertas en Colombia y se dictan otras disposiciones".

1.6 DEFINICIONES

Con el objetivo de ayudar que los titulares comprendan de una forma clara y sencilla el significado del vocabulario técnico utilizado frecuentemente en materia de protección de datos personales, le ayudaremos a identificar los términos que frecuentemente encontrará en este documento, los cuales se definen a continuación:

- **Asociado:** Persona natural que de manera libre, consciente y voluntaria inicia vínculo con una entidad a través del convenio de asociatividad.
- **Cliente:** Persona natural o jurídica con la cual una entidad establece relaciones de origen legal o contractual.
- **Consumidor financiero:** Todo asociado, cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de la entidad.
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica que en virtud de un contrato presta bienes y/o servicios, bien sea de manera habitual, directa o indirectamente.
- **Aliado estratégico:** es una persona natural o jurídica que se asocia con otra para alcanzar objetivos en común
- **Titular de los datos personales** (en adelante “titular”): es la persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento por parte de un tercero.
- **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 personales.

- **Encargado del tratamiento:** es quien gestiona y/o manipula los datos de carácter personal a nombre del responsable, pero no decide cómo, ni con qué fin. Su trabajo es operativo y se hace con base a las indicaciones e instrucciones del responsable del tratamiento.
- **Hábeas Data:** es el derecho que tiene todo titular de información de conocer, actualizar, rectificar y oponerse a la información concerniente a sus datos personales.
- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Base de Datos:** conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Consentimiento del titular:** es una manifestación de la voluntad, informada, libre e inequívoca, a través de la cual el titular de los datos de carácter personal acepta que un tercero utilice su información.
- **Dato Personal:** se refiere a cualquier información asociada a una persona natural (identificada o identificable), relativa tanto a su identidad (nombre y apellidos, domicilio, filiación, etc.) como a su existencia y ocupaciones (estudios, trabajo, enfermedades, etc.).
- **Dato Público:** es el dato calificado como tal por la Constitución o la Ley y todos aquellos que no sean semiprivados o privados, de conformidad con la ley colombiana. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, gacetas y boletines judiciales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva y los relativos al estado civil de las personas.
- **Dato Semiprivado:** es semiprivado el dato que no tiene 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.
- **Dato Privado:** es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- **Datos Sensible:** Para los propósitos de la presente Política, se entiende por dato sensible todo aquel que afecta 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, los datos biométricos, imagen, voz, entre otros.

- **Protección de datos de carácter personal:** es un derecho fundamental que tienen todas las personas naturales. Busca la protección de su intimidad y privacidad frente a una posible vulneración por el tratamiento indebido de datos personales capturados por un tercero.
- **Reclamo:** 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 la ley o en la presente Política, podrán presentar un reclamo ante el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento.
- **Consultas:** los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. El responsable del tratamiento o encargado del tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.
- **Tratamiento:** cualquier operación o procedimientos físicos o automatizados que permita captar, registrar, reproducir, conservar, organizar, modificar, transmitir los datos de carácter personal.
- **Aviso de privacidad:** comunicación ya sea verbal, escrita o electrónica, emitida por el responsable con el propósito de informar al titular acerca de la existencia de la política de tratamiento de datos personales, los medios para acceder a ella y las finalidades para las cuales serán tratados sus datos personales y los derechos que le asisten.
- **Bre-B:** Sistema de Pago administrado por el Banco de la República que permite, entre otras, el servicio de transferir con llaves entre personas naturales.

2. AUTORIZACIONES

Cotrafa Financiera solicitará a los titulares su autorización de manera previa, expresa e informada para el tratamiento de datos personales, conforme a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y seguridad. Dicha autorización deberá obtenerse por cualquier medio idóneo que garantice su consulta, verificación y trazabilidad en cumplimiento del marco normativo aplicable en materia de protección de datos personales.

La autorización del titular no será requerida en los casos expresamente previstos en la normatividad vigente, incluyendo y sin limitar a las siguientes circunstancias:

- a. **Obligación legal o administrativa:** cuando el tratamiento de datos personales sea requerido por una entidad pública o administrativa en ejercicio.
- b. **Datos de naturaleza pública:** cuando los datos personales sean de carácter público, según lo definido por la ley o la jurisprudencia aplicable.
- c. **Emergencia médica o sanitaria:** cuando el tratamiento sea necesario para salvar el interés vital del titular o de otra persona y el titular se encuentra en una situación que le impida otorgar su autorización.
- d. **Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos:** cuando el tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica, en la medida en que se apliquen medidas adecuadas para la protección de los datos personales.
- e. **Datos relacionados con el registro civil de las personas:** cuando los datos se encuentren contenidos en documentos de acceso público.

La autorización también podrá obtenerse a través de conductas inequívocas del titular del dato, por medio de las cuales se pueda concluir de manera razonable que ha sido otorgado el consentimiento para el tratamiento de su información. Estas conductas deben exteriorizar de manera clara la voluntad de autorizar el tratamiento.

El consentimiento del titular se podrá obtener por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tales como, comunicación escrita, verbal, uso de las tecnologías de la información o por conductas inequívocas.

Cotrafa Financiera conservará prueba de dichas autorizaciones de manera adecuada, velando y respetando los principios de privacidad y confidencialidad de la información, asimismo, cuando se trate de información que se relacione con los tipos de datos, se tendrán las siguientes consideraciones especiales:

2.1 Datos sensibles

Cotrafa Financiera podrá realizar el tratamiento de datos sensibles como huellas dactilares, biométricos faciales, imagen, voz y género, entre otros. Para este

tratamiento deberá ser otorgada autorización expresa, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.

2.1.1 Finalidades tratamiento datos sensibles

- Verificar y autenticar la identidad del titular de la información para el acceso seguro a servicios, sistemas, instalaciones físicas o plataformas digitales de **Cotrafa Financiera**.
- Prevenir suplantaciones de identidad, fraudes o accesos no autorizados a servicios prestados por **Cotrafa Financiera**.
- Cumplir con las obligaciones legales y contractuales, especialmente aquellas relacionadas con la debida diligencia, conocimiento del cliente y prevención de delitos como el lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva.
- Facilitar el proceso de autenticación en canales digitales o electrónicos donde requiera un mayor nivel de seguridad para la protección de la información o transacciones.
- Gestionar incapacidades, riesgos laborales, ausencias por salud, afiliaciones al sistema de salud y programas de seguridad y salud en el trabajo (SST).
- Seguridad, prevención de pérdidas, control disciplinario, protección de bienes, monitoreo de cumplimiento de normas internas y de seguridad de los empleados, visitantes y estructura física.
- Los datos personales suministrados voluntariamente por el titular, incluyendo aquellos relacionados con su estado de salud y condiciones preexistentes, serán utilizados exclusivamente para la gestión de pólizas asociadas al otorgamiento de productos de crédito.

Cotrafa Financiera deberá cumplir con las siguientes obligaciones en relación con la autorización que debe suministrar el titular:

- Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.

- Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento establecidas en los numerales 2.1.1 y 2.1.3 de la presente política, así como obtener su consentimiento expreso.
- Contar con estrictas medidas de seguridad, con respeto al principio de necesidad, proporcionalidad y confidencialidad.

2.2. Datos de niños, niñas y adolescentes

Cotrafa Financiera se compromete a garantizar el respeto y protección de los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes en el tratamiento de sus datos personales. En cumplimiento de lo dispuesto por la normatividad vigente, el tratamiento de datos de menores de edad se realizará únicamente cuando sea adecuado, pertinente y necesario, y siempre que responda y respete el interés superior del menor.

El tratamiento podrá incluir datos personales sensibles, en la medida en que sea necesario para el cumplimiento de las finalidades definidas por **Cotrafa Financiera**, y siempre bajo estrictos criterios de seguridad y confidencialidad. Para ello, se requerirá la autorización previa, expresa e informada del representante legal del menor, salvo en los casos en los que la ley permita su tratamiento sin dicha autorización.

Esta política será aplicable a aquellas finalidades de tratamiento de datos establecidas por **Cotrafa Financiera** para los productos y servicios que, conforme a la normativa vigente, puedan ser adquiridos legalmente por menores de edad. En todos los casos, la entidad implementará mecanismos especiales para salvar la información, garantizando su integridad, seguridad y uso adecuado.

3. **DATOS RECOLECTADOS Y FINALIDADES PARA SU USO**

Los Datos Personales que son incluidos en las Bases de Datos de **Cotrafa Financiera** provienen de la información recolectada en virtud de vínculos propios del desarrollo de su objeto social, comercial, contractual, laboral, o de cualquier otra índole.

Los datos que recopilamos o recopilaremos pueden incluir y sin limitarse los siguientes: nombre(s) y apellido(s), tipo y número de identificación, género, dirección de correo electrónico, dirección postal, dirección de envío, dirección de notificación, número de teléfono fijo y/o celular, fecha de nacimiento, fecha de expedición del documento de identidad, datos personales reportados por los empleadores y/o pensionados, datos de operadores de información de seguridad social autorizados por el Ministerio de Salud y Protección Social o administradoras de pensiones, información financiera, crediticia, comercial y/o de servicios contenida en las bases de datos que administra Experian, TransUnion y/u otras centrales de información financiera como operadores de información, según la Ley 1266 de 2008, datos de naturaleza pública proveniente del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), información de naturaleza pública en la base de datos del Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales (SISBEN), información biométrica contenida en las bases de datos biométricas que produce y administra la Registraduría Nacional del Estado Civil, imágenes, fotografías, videos y voz, información de naturaleza pública y/o aquella autorizada por los titulares de las bases de datos de aliados comerciales, públicas o privadas

Estos datos recolectados por la empresa son almacenados en medios físicos y digitales, propios o contratados con proveedores especializados, procurando salvaguardar la confidencialidad y seguridad de la información personal de los Titulares.

Los Datos Personales de los Titulares son recolectados y tratados por **Cotrafa Financiera** en desarrollo de su objeto social y con las siguientes finalidades:

3.1. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

3.1.1 Finalidad en el tratamiento de los datos personales suministrados por asociados, consumidores financieros, usuarios y/o terceros interesados en productos ofrecidos.

- Desarrollar los procesos que se requieran para la adecuada prestación de los productos y servicios ofrecidos por la Entidad.
- Obtener la verificación plena de identidad, autorizaciones respecto del otorgamiento de productos o servicios ofrecidos por **Cotrafa Financiera**, cuando sea requerido el acceso y consulta de datos sensibles tales como la huella digital, imagen y voz, u otros identificadores biométricos.
- Promocionar u ofrecer directamente o a través de nuestros proveedores o en alianza comercial productos o servicios, utilizando cualquiera de los canales habilitados por **Cotrafa Financiera** y autorizados por el titular.
- Dar cumplimiento a normas legales de conocimiento del Titular de la información.
- Obtener información sobre el comportamiento financiero, comercial y crediticio del titular, así como verificar el cumplimiento de sus obligaciones legales.
- Establecer de forma consolidada el nivel de endeudamiento del titular, con el propósito de evaluar los riesgos asociados a una relación contractual, ya sea potencial, vigente o finalizada.
- Administrar las relaciones jurídicas, comerciales, crediticias y/o financieras, que se originan por la adquisición de productos y/o servicios financieros ofrecidos por **Cotrafa Financiera**, así como otros servicios permitidos por los estatutos y la ley, dentro del marco de la filosofía asociativa de la entidad.
- Administrar y verificar antecedentes comerciales, reputacionales y los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, así como para detectar y/o prevenir el fraude, la corrupción, el soborno nacional y transnacional y otras actividades ilegales, por parte de asociados, consumidores financieros, usuarios y/o terceros.
- Consultar, solicitar y reportar el comportamiento comercial, crediticio, financiero, y de servicios en los operadores de información (entendidos como los operadores de qué trata la Ley 1266 de 2008 y demás normas que la complementen, modifiquen, adicionen o sustituyan) o cualquier otra persona, entidad u organización que maneje o administre bases de datos con los fines legalmente definidos para este tipo de entidades.
- Tener acceso y realizar la consulta de los datos personales que se encuentren registrados o almacenados en las bases de datos de cualquier entidad pública o privada, tales como Ministerios, entidades del sistema

de seguridad social integral, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales (SISBEN), Fiscalía General de la Nación, Registraduría Nacional del Estado Civil, despachos judiciales (juzgados, tribunales y altas cortes), así como organismos internacionales como las Naciones Unidas o Listas restrictivas y vinculantes tales como la Lista Clinton, entre otros. La información así obtenida podrá ser utilizada para el desarrollo de actividades propias del objeto contractual de **Cotrafa Financiera** y para el cumplimiento de obligaciones legales.

- Recibir información de **Cotrafa Financiera** sobre estados de cuenta, información legal, de seguridad, campañas comerciales actuales y futuras, promoción de productos y servicios, eventos, programas, publicaciones, actualidad del sector, información empresarial y educación financiera, entre otros temas relacionados con la capacidad estatutaria, contractual y/o legal de **Cotrafa Financiera**. También se informará sobre cambios o mejoras en los canales de atención. Dicha información podrá ser enviada a través de llamada telefónica, mensaje de texto, correo electrónico, WhatsApp o cualquier red social o aplicación de mensajería, ya sea directamente o por medio de terceros.
- Acceder, recolectar, procesar, actualizar, conservar, compartir y destruir información y documentación, incluso cuando no se haya perfeccionado una relación contractual o después de haber finalizado.
- Efectuar, validar, autorizar o verificar transacciones asociadas a productos o servicios ofrecidos a través de las plataformas habilitadas por **Cotrafa Financiera**, lo cual podrá incluir, cuando sea necesario, la consulta y uso de datos sensibles como huella digital, imagen, voz u otros identificadores biométricos.
- Recibir mensajes sobre la gestión de cobro, recuperación de cartera y comunicación previa a reporte, a través de llamadas telefónicas, mensajes de texto, correo electrónico, WhatsApp, redes sociales o mensajería instantánea, ya sea directamente o por medio de un tercero contratado.
- Compartir, transferir, comunicar y poner a disposición la información personal y documental del titular a terceros con los que **Cotrafa Financiera** tenga vínculos contractuales o legales, siempre que sea necesario para la prestación eficiente de los servicios o la gestión adecuada de riesgos. Esta finalidad comprende, entre otros, a proveedores de servicios financieros, empresas encargadas de procesos de cobranza, verificación patrimonial o avalúos, potenciales compradores de cartera o cesionarios y entidades o aliados estratégicos que ejecuten proyectos de educación financiera o programas de impacto social de la entidad.

- Realizar análisis e investigaciones comerciales, estadísticas, de riesgos, de mercado y financieras, lo que incluye la posibilidad de que **Cotrafa Financiera** se ponga en contacto con el titular para estos fines a través de encuestas de satisfacción concerniente a los servicios prestados.
- Ejercer los derechos que le asisten a la entidad, incluyendo la gestión de cobro por vías judiciales y extrajudiciales, así como el adelanto de las acciones conexas necesarias para obtener el pago de las obligaciones a cargo del titular o su codeudor.
- Tratar los datos personales de los titulares, en el marco del ecosistema de Finanzas Abiertas y sistemas de pago de bajo valor inmediatos, para permitir el intercambio seguro de información con terceros autorizados y desarrollar productos y servicios financieros ajustados a sus necesidades, garantizando siempre la seguridad, confidencialidad y transparencia en el uso de la información.
- **Cotrafa Financiera** también podrá recolectar y tratar datos sensibles los cuales incluyen pero no se limitan a: huellas dactilares, biométricos faciales, imagen, género, voz datos personales suministrados voluntariamente por el titular, incluyendo aquellos relacionados con su estado de salud y condiciones preexistentes, el tratamiento de estos datos sensibles se realizará bajo estrictas medidas de seguridad, con respeto al principio de necesidad, proporcionalidad y confidencialidad, y siempre previa autorización expresa del titular cuando sea legalmente requerido y conforme a las finalidades establecidas en el numeral 2.1.1 de la presente política.
- Compartir, transmitir, transferir y divulgar información y documentación necesaria, relacionada con los trámites o acceso a productos ofrecidos por **Cotrafa Financiera**, en caso de aplicar, a las siguientes personas: la constructora del inmueble a financiar, la inmobiliaria, la fiduciaria, los abogados externos a cargo del estudio de títulos, la entidad titularizadora del crédito a financiar, y los proveedores de los bienes y servicios a financiar, aseguradores con pólizas contratadas por **Cotrafa Financiera** o por el titular, así como intermediarios de seguros y reaseguros y Entidades con las que se celebren ahora o en el futuro contratos de uso de red.

Con autorización expresa del titular, **Cotrafa Financiera** podrá utilizar determinadas funciones de los dispositivos móviles desde los cuales se accedan a sus canales digitales. Esto tiene como finalidad mejorar la experiencia del usuario, habilitar herramientas personalizadas, garantizar la seguridad de las operaciones y permitir la interacción con terceros aliados, conforme a las normas de protección de datos personales.

En este sentido, se podrá hacer uso de los siguientes accesos de los dispositivos del titular:

- **Ubicación geográfica:** para reforzar los controles de seguridad, detectar y prevenir posibles fraudes, investigar eventos inusuales.
- **Contactos del dispositivo:** para permitir funciones como transferencias directas, envío de comprobantes de transacciones.
- **Archivos, imágenes, almacenamiento y medios del dispositivo:** con el fin de facilitar la lectura de códigos QR o similares, almacenar comprobantes, compartir documentos asociados a los servicios y personalizar el entorno digital.
- **Cámara del dispositivo:** para escanear documentos, realizar autenticaciones biométricas faciales y facilitar el acceso mediante QR u otras tecnologías.
- **Información técnica del dispositivo:** como la dirección IP, ID del equipo, el listado de aplicaciones instaladas o el rendimiento de la app, lo cual permite optimizar los servicios, habilitar funciones de seguridad y adaptar las soluciones digitales a las necesidades del titular.

Cotrafa Financiera garantiza que no accederá a archivos personales, conversacionales, registros privados ni a información confidencial que no esté relacionada con las finalidades previamente informadas y autorizadas.

3.1.2 Finalidad en el tratamiento de datos en el uso de los Sistemas de Pagos de Bajo Valor Inmediatos (SPBVI) - BRE-B del Banco de la República

El Sistema de pago de bajo Valor inmediato (SPBVI), creado y administrado por el Banco de la República denominado Bre-B, permitirá hacer pagos y transferencias al instante, sin importar la entidad donde tenga su cuenta o depósito electrónico. **Cotrafa Financiera** hace parte de las entidades participantes que pueden ofrecer este servicio, por lo anterior, los datos personales como cédula, número celular y correo electrónico recolectados, almacenados y conservados a través del sistema BRE-B serán tratados con las siguientes finalidades:

- Verificar y crear las llaves para acceso de los consumidores financieros.
- Verificar y validar la identidad de los titulares de las cuentas bancarias involucradas en las operaciones, con el fin de garantizar la seguridad, trazabilidad y legalidad de las transacciones.
- Efectuar, validar y autorizar o verificar transacciones asociadas a productos o servicios ofrecidos a través de las plataformas habilitadas por **Cotrafa Financiera**, lo cual podrá incluir, cuando sea necesario información personal como cédula, correo electrónico, nombre de terceros en el proceso de creación de las llaves de acceso a este sistema.
- Ejecutar, tramitar y hacer seguimientos a las transacciones que se realicen a través de este sistema.
- Prevenir fraudes, actividades ilícitas y cumplir con los deberes de debida diligencia, gestión del riesgo y control institucional exigidos por la normatividad vigente, incluyendo la Superfinanciera financiera de Colombia, la UIAF y el Banco de la República.
- Intercambiar información con el Banco de la República y otras entidades financieras participantes en el sistema BRE-B, exclusivamente para los cumplimientos de los fines del sistema.
- Cumplir con obligaciones contractuales, contables, operativas y de reporte asociadas a la prestación de servicios financieros mediante mecanismos electrónicos.

3.1.3 Finalidad en el tratamiento de datos personales para participantes en eventos.

Los datos personales suministrados por los participantes en eventos sociales, culturales, académicos, institucionales o de cualquier otra naturaleza organizados por **Cotrafa Financiera**, tales como nombre, número de identificación, correo electrónico, números de contacto, así como las imágenes captadas en fotografías o vídeos durante la realización de dichos eventos, serán tratados con las siguientes finalidades:

- Registrar la asistencia y participación en las actividades organizadas por **Cotrafa Financiera**.
- Utilizar las imágenes (fotografías y de vídeo) con fines institucionales, promocionales y/o publicitarios de **Cotrafa Financiera**, a través de medios

impresos, digitales, redes sociales, página web, boletines, informes de gestión y demás canales de comunicación internos y externos.

- Enviar información relacionada con eventos, actividades institucionales, campañas educativas, beneficios y servicios ofrecidos por **Cotrafa Financiera**, mediante correo electrónico, mensaje de texto (SMS), llamadas telefónicas, mensaje vía whatsapp u otros medios de contacto.
- Gestionar aspectos logísticos, de seguridad y evaluación de impacto de los eventos.
- conservar los registros para fines históricos, estadísticos y de archivo institucional conforme a la normatividad vigente.

En los casos en que los eventos cuenten con participación de niños, niñas y adolescentes, **Cotrafa Financiera** podrá tratar datos personales e imágenes de estos, únicamente cuando dicho tratamiento responda y respete el interés superior del menor y asegure el respeto por sus derechos fundamentales. Para tal fin, recabará la autorización previa, expresa e informada del representante legal del menor, y se adoptarán medidas proporcionales de seguridad y confidencialidad.

3.1.4 Finalidad en el tratamiento de datos personales en Ecosistema Finanzas abiertas

Cotrafa Financiera, en su calidad de entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, podrá hacer parte del ecosistema de finanzas abiertas, ya sea compartiendo los datos personales de sus titulares de información registrados en sus bases de datos con terceros autorizados, o recibiendo información de otras entidades para su análisis y aprovechamiento. Este tratamiento tiene como objetivo permitir el desarrollo de productos y servicios financieros que respondan a las necesidades de los titulares de la información, garantizando siempre altos estándares de seguridad, confidencialidad, calidad, veracidad y acceso restringido, en cumplimiento de los principios legales aplicables.

Los titulares de la información tendrán la posibilidad de autorizar expresamente el uso de su información personal por parte de **Cotrafa Financiera**, ya sea que repose actualmente en sus bases de datos o que sea recolectada en futuro. Esta autorización será clara y específica, permitiendo al titular decidir con plena transparencia sobre:

- Qué datos serán compartidos
- Quién los recibirá
- Para qué se utilizarán
- Durante cuánto tiempo podrán ser tratados
- Qué tratamiento específico se realizará sobre su información.

Cotrafa Financiera se compromete a respetar las decisiones del titular, tanto en su rol de entidad que entrega datos como en su calidad de receptor de información, y a tratar los datos únicamente dentro de los límites definidos por la autorización otorgada.

Se dispondrá de canales informativos y de atención para que los titulares puedan ejercer sus derechos, acceder a información relacionada con el tratamiento de sus datos personales en el marco de las finanzas abiertas, y gestionar sus solicitudes de consulta, actualización, revocatoria o supresión de información.

3.1.5 Finalidad en el tratamiento de los datos personales suministrados por proveedores, Contratistas y/o Aliados:

La información solicitada al proveedor, contratista o aliado podrá incluir información de la persona natural o jurídica según corresponda. Así mismo, es posible que se solicite información de los empleados del proveedor, contratista o aliado que se encuentren dedicados a cumplir alguna función o relación con la Empresa, que por la labor desempeñada requieran acceso a los aplicativos y/o sistemas u otros de **Cotrafa Financiera**.

Los Datos suministrados serán utilizados para los siguientes fines:

- Realizar el proceso de selección y vinculación del proveedor, contratista o aliado con **Cotrafa Financiera**, generando el desarrollo de los procedimientos internos, los cuales son de relacionamiento, contables, financieros, comerciales, logísticos, entre otros.

- Desarrollar los procesos que se requieran para la adecuada prestación de los productos y servicios contratados.
- Conocer la ubicación y datos de contacto del proveedor, contratista o aliado para efectos de notificaciones con fines de seguridad y ofrecimiento de beneficios y ofertas comerciales.
- Administrar y verificar antecedentes comerciales, reputacionales y los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, así como para detectar y/o prevenir el fraude, la corrupción, el soborno nacional y transnacional y otras actividades ilegales, por parte del proveedor, contratista, aliados.
- Responder a solicitudes de autoridades judiciales o administrativas competentes, procurando en todo caso divulgar sólo la información pertinente y necesaria para dar respuesta a la respectiva solicitud.
- Recibir información de **Cotrafa Financiera** sobre información legal, de seguridad, campañas comerciales actuales y futuras, promoción de productos y servicios, eventos, programas, publicaciones, actualidad del sector, información empresarial y educación financiera, entre otros temas relacionados con la capacidad estatutaria, contractual y/o legal de **Cotrafa Financiera**. También se informará sobre cambios o mejoras en los canales de atención. Dicha información podrá ser enviada a través de llamada telefónica, mensaje de texto, correo electrónico, WhatsApp o cualquier red social o aplicación de mensajería, ya sea directamente o por medio de terceros.
- Tratar sus Datos Personales, incluso los biométricos, que son Datos Sensibles, pudiendo o no utilizar computación en la nube o plataformas tecnológicas, para las finalidades aquí descritas.
- Tener acceso y realizar la consulta de los datos personales que se encuentren registrados o almacenados en las bases de datos de cualquier entidad pública o privada, tales como Ministerios, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales (SISBEN), Fiscalía General de la Nación, Registraduría Nacional del Estado Civil, despachos judiciales (juzgados, tribunales y altas cortes), así como organismos internacionales como las Naciones Unidas o Listas restrictivas y vinculantes tales como la Lista Clinton, entre otros.
- Realizar actividades de videovigilancia, Capturamos datos personales como imagen, por medio de cámaras, video cámaras, análogas y/o digitales y/o cámaras IP, circuitos cerrados de televisión (CCTV). La finalidad del tratamiento de dichos datos es la de garantizar la seguridad y protección de las personas (empleados, contratistas, proveedores,

asociados, clientes, visitantes y demás terceros), así como los bienes y las operaciones realizadas dentro de las instalaciones.

3.1.6 Finalidad en el tratamiento de los datos personales suministrados por Aspirantes, Aprendices y Empleados:

La información personal proporcionada por los candidatos durante el proceso de selección de **Cotrafa Financiera**, solo se utilizará para fines relacionados con su participación en dicho proceso.

El tratamiento de los datos personales de aprendices, empleados y colaboradores, tiene como objetivo la gestión de las relaciones laborales y el desarrollo de las actividades de la entidad

- Gestionar procesos de selección, incluyendo el análisis de hojas de vida, contacto de candidatos, aplicación de pruebas, entrevistas y verificación de referencias laborales, personales y académicas.
- Adelantar trámites necesarios para la vinculación contractual, ya sea bajo la relación laboral, contrato de aprendizaje o cualquier otra modalidad autorizada por la ley.
- Cumplir con obligaciones legales, contractuales, tributarias, laborales, de seguridad social y parafiscales derivadas de la relación con el titular.
- Recolectar y tratar la información del núcleo familiar del empleado con el fin de gestionar procesos internos relacionados con bienestar laboral, beneficios institucionales, y para contar con datos de contacto en caso de emergencias que afecten al empleado.
- Administrar pago de nómina, afiliaciones, beneficios, novedades contractuales y demás aspectos relacionados con la vinculación.
- Ejecutar procesos de formación, capacitación, evaluación de desempeño y programas de bienestar social para los empleados y sus familiares, así como la comunicación de eventos y programas institucionales.
- Controlar el acceso a las instalaciones físicas, sistemas informáticos, redes y demás recursos tecnológicos de la entidad.
- Mantener registros históricos, soportes documentales y evidencia para fines estadísticos, de control interno, auditorías o requerimientos de autoridades competentes.

- Tener acceso y realizar la consulta de los datos personales que se encuentren registrados o almacenados en las bases de datos de cualquier entidad pública o privada, tales como Ministerios, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales (SISBEN), Fiscalía General de la Nación, Registraduría Nacional del Estado Civil, despachos judiciales (juzgados, tribunales y altas cortes), así como organismos internacionales como las Naciones Unidas o Listas restrictivas y vinculantes tales como la Lista Clinton, entre otros.
- Administrar y verificar antecedentes reputacionales y los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, así como para detectar y/o prevenir el fraude, la corrupción, el soborno nacional y transnacional y otras actividades ilegales, por parte de aspirantes, aprendices y empleados.
- Emitir certificaciones relativas a su condición de empleado.
- Responder a solicitudes de autoridades judiciales o administrativas competentes, procurando en todo caso divulgar sólo la información pertinente y necesaria para dar respuesta a la respectiva solicitud.
- **Cotrafa Financiera** también podrá recolectar y tratar datos sensibles los cuales incluyen pero no se limitan a: huellas dactilares, biométricos faciales, imagen, género, voz datos personales suministrados voluntariamente por el titular, incluyendo aquellos relacionados con su estado de salud y condiciones preexistentes, el tratamiento de estos datos sensibles se realizará bajo estrictas medidas de seguridad, con respeto al principio de necesidad, proporcionalidad y confidencialidad, y siempre previa autorización expresa del titular cuando sea legalmente requerido y conforme a las finalidades establecidas en el numeral 2.1.1 de la presente política.

4. MEDIOS DE CONTACTOS AUTORIZADOS

En cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 2300 de 2023, **Cotrafa Financiera** informa que para realizar el tratamiento de los datos personales de los Titulares bajo las finalidades arriba mencionadas, podrá usar como medios de contacto para el envío de información comercial, información correspondiente al estado de los productos obtenidos, la correspondencia general y extractos de los productos, así como las comunicaciones previas al reporte negativo en centrales de riesgo, conforme lo establece la Ley 1266 de 2008, a través de los siguientes medios:

- Teléfono fijo.
- Teléfono celular.
- Mensajes de texto.
- Aplicaciones de mensajería instantánea (incluyendo y sin limitarse a WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram, entre otros).
- Correo electrónico.

5. DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Los datos personales serán objeto del tratamiento por parte de **Cotrafa Financiera** durante la vigencia de la relación contractual o vínculo jurídico existente con el titular, derivados de la tenencia de un producto financiero, servicio o contrato, y por el término adicional que disponga la normatividad vigente para el cumplimiento de las obligaciones legales o contractuales, o para la conservación de información en virtud de disposiciones aplicables.

6. DEBERES DE COTRAFA FINANCIERA EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Cotrafa Financiera, en su calidad de responsable del tratamiento de los datos personales que reposan en sus bases de datos, se compromete a adelantar dicho tratamiento conforme los principios, deberes y obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que las modifiquen o sustituyan, garantizando en todo momento la confidencialidad, integridad, seguridad y adecuada utilización de la información, así como las finalidades del tratamiento establecidas en esta política. Así mismo, se compromete a:

- Garantizar al titular el pleno y efectivo ejercicio de sus derechos.
- Solicitar y conservar copia de la autorización otorgada por el titular o prueba de ésta.
- Informar al titular sobre las finalidades de la recolección, los usos de sus datos personales y sus derechos en razón a la autorización otorgada.

- Conservar la información en condiciones de seguridad para prevenir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado.
- Garantizar que la información suministrada a terceros o encargados del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información que tenga algún tercero o encargado, respecto de todas las novedades en relación con los datos suministrados y adoptar las medidas necesarias para que la información esté actualizada.
- Rectificar la información cuando tome conocimiento de que es incorrecta.
- Velar por que los terceros y/o encargados del tratamiento de la información personal de la cual es responsable **Cotrafa Financiera**, cuenten con medidas y políticas efectivas para garantizar el adecuado tratamiento de dicha información. Asimismo, les exigirá el compromiso de acogerse y dar aplicación a lo previsto en la presente Política de Tratamiento Datos Personales y demás lineamientos establecidos por nuestra entidad.
- Dar trámite a las consultas y reclamos formulados de conformidad con lo previsto en la presente Política y en la ley.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.

7. DERECHOS DE LOS TITULARES DE INFORMACIÓN PERSONAL Y PROCEDIMIENTO APLICABLE.

7.1. DERECHOS DE LOS TITULARES DE INFORMACIÓN PERSONAL

Todo titular de información personal tiene derecho a acceder de forma gratuita a sus datos, consultar, solicitar la corrección, actualización o supresión de su información, revocar su autorización y presentar quejas ante la autoridad de protección de datos personales.

7.1.1. Acceso

El acceso está permitido solamente a los titulares de datos personales privados que correspondan a personas naturales, previa acreditación de su identidad como titular, legitimidad, o personalidad de su representante, poniendo a su disposición, sin costo, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales tratados, a través de cualquier medio de comunicación,

incluyendo los electrónicos que permitan el acceso directo del titular. Dicho acceso, se sujeta a los límites establecidos en el artículo 21 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013. Nos obligamos a tramitar su derecho de acceso de conformidad con el procedimiento y los términos señalados las finalidades establecidas en la presente política.

7.1.2. Consulta

Como titular podrá consultar su información de carácter personal que se encuentre en nuestras bases de datos y archivos. En consecuencia, garantizamos su derecho de consulta, suministrando la información que esté bajo nuestro control. Establecemos las medidas de autenticación que permiten identificar de manera segura al titular de los datos personales que realiza la consulta o petición.

7.1.3. Reclamo/Petición

Como titular puede presentar un reclamo si considera que la información contenida o almacenada en una base de datos pueda ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes y principios contenidos en la normatividad sobre protección de datos personales.

7.1.4. Rectificación y actualización

Nos obligamos a rectificar y actualizar su información personal incompleta o inexacta. Lo anterior, siempre y cuando, no se trate de datos contenidos en los registros públicos. Al respecto, tendremos en cuenta lo siguiente: 1. En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales, debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición; 2. Tenemos plena libertad de habilitar mecanismos que faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando lo beneficien como titular de los datos personales. En consecuencia, podremos habilitar medios electrónicos u otros que consideremos pertinentes y seguros para un mejor acceso.

7.1.5. Supresión

Como titular tiene el derecho en todo momento a solicitar la supresión de sus datos personales, siempre y cuando, no lo impida una disposición legal o contractual. Nos obligamos a suprimir su información personal de conformidad con el procedimiento y los términos señalados en el numeral

7.1.6. Revocar la autorización

Puede revocar en cualquier momento, el consentimiento al tratamiento de estos, siempre y cuando, no lo impida una disposición legal o contractual.

7.1.7. Presentar quejas ante la autoridad de protección de datos

Los titulares de información personal pueden presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante la “SIC”) quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

7.2 PROCEDIMIENTO APLICABLE A LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS

Toda solicitud de consulta o reclamación deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Nombres y apellidos del Titular y/o su representante y/o causahabientes.
- Número de identificación correspondiente.
- Lo que se pretende consultar o reclamar.
- Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del Titular y/o sus causahabientes o representantes a través del cual autoriza sea remitida respuesta de su solicitud
- Presentarse a través del canal establecido en el numeral 1.3 de la presente Política. Los derechos de consulta y reclamo podrán ser ejercidos a nombre propio, a través de apoderado o representante legal siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos por ley para esta.

Los menores de edad deberán ejercer su derecho de Hábeas Data a través de quien acredite su representación legal.

Los derechos de consulta y reclamo podrán ser ejercidos así:

7.2.1. Consultas

Establecemos las medidas de autenticación que permiten identificar de manera segura al titular de los datos personales que realiza la consulta o petición. Independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, éstas serán tramitadas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. En el evento en el que una solicitud de consulta no pueda ser atendida dentro del término antes señalado, se informará al interesado antes del vencimiento del plazo las razones por las cuales no se ha dado respuesta a su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

7.2.2. Reclamo/Petición

El titular de la información puede presentar un reclamo si considera que la información contenida o almacenada en una base de datos pueda ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes y principios contenidos en la normatividad sobre protección de datos personales. Definiremos las medidas de autenticación que permiten identificar de manera segura al titular de los datos personales que realiza el reclamo. Si el reclamo estuviese incompleto, deberá solicitar completar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo, para que subsane las fallas o errores. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que se presente la información solicitada, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de haber un reclamo que no sea competencia de **Cotrafa Financiera**, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informando de esta situación al titular.

Los reclamos sobre información contenida o almacenada en los operadores de crédito pueden ser objeto de corrección, actualización o supresión, 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 se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido. El término máximo para resolver la reclamación es 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, le informaremos 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.

7.3 ÁREA O PERSONA ENCARGADA DE TRAMITAR LAS CONSULTAS, PETICIONES Y RECLAMACIONES

Cotrafa Financiera, en aras de garantizar el ejercicio pleno de su derecho de consulta, petición o reclamo ha designado un Responsable de Hábeas Data, quien será el encargado de atender las solicitudes antes descritas en materia de la protección de datos personales para asociados, consumidores financieros, usuarios, aprendices, aspirantes, empleados proveedores, contratistas y/o aliados comerciales.

Canal de atención de consultas, quejas y reclamos:

Correo electrónico: protecciondedatos@cotrafa.com.co

Dirección: Calle 46 N° 49-146 del municipio de Bello (Ant.)

Teléfono: 604-4549595

8. TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES A TERCEROS

Cotrafa Financiera podrá transmitir o transferir los Datos Personales recolectados a terceros ubicados en Colombia o en el exterior, para el ejercicio de cualquiera de las finalidades antes descritas. En todo caso, **Cotrafa Financiera** adoptará las medidas legales y tecnológicas para garantizar la seguridad y confidencialidad de los Datos Personales, y exigirá a los Encargados del Tratamiento el cumplimiento de los deberes establecidos en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012.

Para la Transferencia de Datos Personales de los Titulares, **Cotrafa Financiera** tomará las medidas necesarias para que los terceros conozcan y se comprometan a observar la presente Política, bajo el entendido de que la información personal que reciban únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados con **Cotrafa Financiera** o para los fines autorizados por el Titular de manera expresa, y solamente mientras esta autorización esté vigente. No podrá ser usada o destinada para propósitos o fines diferentes. También se celebrarán acuerdos de confidencialidad y se establecerán obligaciones al Responsable Encargado cuando el tipo de entrega lo amerite.

9. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS.

Cotrafa Financiera cuenta con protocolos de seguridad y acceso a los sistemas de información, almacenamiento y procesamiento, incluidas medidas físicas de control de riesgos de seguridad en todos sus sistemas de información y aplicativos. El acceso a las diferentes bases de datos se encuentra restringido de acuerdo a la estructura de roles y permisos establecidos para todos los empleados, y su uso es único para los fines establecidos en el objeto social de

Cotrafa Financiera y demás finalidades indicadas en la presente política. Igualmente, la Cooperativa cuenta con la política de seguridad de la información y un manual de seguridad que es impartido a los empleados, el cual permite dar cumplimiento a los principios de integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información. Adicionalmente se indica que **Cotrafa Financiera** cumple con la normatividad que regula el sector financiero en cuanto a los requerimientos de seguridad de la información de conformidad con lo establecido por la Circular Externa 042 de octubre de 2012 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, y demás normas que la modifiquen.

La Cooperativa está comprometida en efectuar un correcto uso y tratamiento de los datos personales contenidos en sus bases de datos, evitando el acceso no autorizado a terceros que puedan conocer o vulnerar, modificar, divulgar y/o destruir la información que allí reposa, permanentemente se capacita y se comunica los riesgos tanto a los empleados como a los consumidores financieros para evitar riesgos en el uso de los canales de distribución de servicios.

10. SISTEMAS DE VÍDEO VIGILANCIA

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes sobre la protección de datos personales, informamos que, en el desarrollo de nuestras actividades, realizamos la recolección y tratamiento de datos personales sensibles, tales como la imagen de las personas que ingresan a nuestras instalaciones. Este tratamiento se efectúa a través de dispositivos tecnológicos, como cámaras de videovigilancia, video cámaras análogas, digitales y/o cámaras IP, incluyendo circuitos cerrados de televisión (CCTV), instalados en diferentes áreas del espacio físico bajo nuestra responsabilidad.

La finalidad del tratamiento de dichos datos es la de garantizar la seguridad y protección de las personas (empleados, contratistas, proveedores, asociados, clientes, visitantes y demás terceros), así como los bienes y las operaciones realizadas dentro de las instalaciones. Las imágenes y grabaciones obtenidas podrán ser utilizadas como soporte en caso de requerimientos de autoridades competentes, administrativas o de la entidad para fines de verificación de situaciones que comprometan la integridad, seguridad, normal desarrollo de las actividades en el lugar o monitoreo, supervisión y control de las actividades desarrolladas por los empleados en el marco de sus funciones, con el fin de verificar el cumplimiento de normas internas, protocolos de seguridad, procedimientos operativos y demás lineamientos institucionales.

El ingreso del titular de los datos personales a las instalaciones implica el otorgamiento expreso de su consentimiento informado para el tratamiento de su información personal, en los términos aquí señalados y conforme lo dispuesto

en la normatividad vigente. El titular tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información personal recopilada, así como a revocar la autorización otorgada, en los términos establecidos por la ley. Para ejercer estos derechos, podrá realizarlos conforme lo establecidos en los numerales 7.2 y 7.3 de la presente política.

11. VIGENCIA Y MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS

La modificación a la presente Política de Tratamiento de Datos Personales fue aprobada por el Consejo de Administración de **Cotrafa Financiera** mediante Acuerdo N° 0448 del 25 de junio de 2025, según consta en el Acta N° 1360.