



**COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO CREAMFAM®**

“COOCREAMFAM”

**MANUAL DE POLÍTICAS DE USO,
PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE LA
INFORMACIÓN**

Se establece el siguiente Manual de Políticas de Uso, Privacidad y Tratamiento de la Información, el cual será aplicable a todos los datos personales registrados en bases de datos que sean objeto de tratamiento por COOCREAFAM.

De conformidad con la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREAMFAM® "COOCREAMFAM", con oficina principal en Granada Antioquia ubicada en la Calle Bolívar No 21-54 y teléfono 2315009, pone a servicio de sus Asociados, usuarios y público en general, el portal web institucional que está disponible a través de www.creamfam.coop para facilitar el acceso a sus productos y servicios. Estos se registrarán por los siguientes términos de uso:

CAPITULO I: TÉRMINOS DE USO

1º. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS

En el momento en el que usted decide acceder a nuestro portal web o a cualquier página interna, vínculos o enlaces, acepta de su parte la obligación de respetar las condiciones de uso, notificaciones legales, políticas de privacidad, etc.

El contenido informativo que allí reposa, no puede considerarse como una asesoría o recomendación de la Cooperativa para la toma de decisiones.

COOCREAMFAM, no garantiza el acceso permanente e ininterrumpido al sitio, ni que este acceso sea libre de errores o que el servicio o el servidor disponibles estén libres de virus u otros agentes nocivos. Cuando el usuario acceda al sitio, será responsabilidad del mismo tomar las medidas pertinentes para evitar y/o corregir los efectos indeseados de dichos agentes.

Las páginas pueden ser cargadas desde cualquier navegador, pero es posible que algunas páginas no funcionen o no se vean bien porque requieren de una configuración especial de la pantalla y del navegador. La característica ideal para navegar en nuestra página es "mantener una resolución mínima de 1024 x 768 en la pantalla del computador".

Se recomienda utilizar una versión reciente del navegador de su preferencia e ingresar la página en vista de compatibilidad.

COOCREAMFAM se reserva el derecho de modificar o suprimir los contenidos de la página sin necesidad de previo aviso. El contenido de carácter informativo de esta

página, es desarrollado por COOCREAFAM o un tercero autorizado, sin comprometer el pensamiento o la opinión de sus anunciantes o sitios vinculados.

2º. VALORES MONETARIOS

Los valores monetarios que se manejan en la página son expresados en pesos colombianos (COP \$) y son válidos solo para Colombia, los cuales podrán ser modificados por COOCREAFAM, si las condiciones los requieren.

3º. INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA PÁGINA

En el portal web de la cooperativa, podrá encontrar vínculos a sitios web de empresas con las cuales establecemos convenios comerciales, además de otros sitios. COOCREAFAM no se hace responsable de las prácticas de privacidad, ni de la garantía de los productos, servicios o información que ofrezcan esos portales.

4º. DEFINICIONES

Para efectos y cumplimiento de la ley la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 se entiende por:

AUTORIZACIÓN	Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
AVISO DE PRIVACIDAD	Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
BASE DE DATOS	Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
DATO PERSONAL	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
DATO PÚBLICO	Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

DATOS SENSIBLES	Se entiende por datos sensibles 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.
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, circulación o supresión.
TRANSFERENCIA	La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
TRANSMISIÓN	Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

CAPITULO II: ASPECTOS GENERALES DE SEGURIDAD

5º. SEGURIDAD EN LA INFORMACIÓN

El ingreso a la consulta de estado de cuentas es gratuito y la información que allí reposa es confidencial, COOCREAFAM, se compromete a no utilizar la información personal para fines diferentes a los del objeto de contratación.

COOCREAFAM con el fin de ofrecerle un mejor servicio solicita a cualquier persona que establezca algún vínculo con la cooperativa información personal, ya sea a través de nuestros medios internos o externos. La participación en ello, es totalmente opcional y voluntaria, por lo tanto podemos solicitar datos como número de identificación, nombres, apellidos, dirección de residencia, número telefónico fijo y/o celular, empresa y ubicación para la que labora, tipo de empresa, información de su preferencia, correo electrónico, actividad a la que se dedica, información general de productos financieros (nunca se solicitarán claves), así como también otra información similar o complementaria para llevar los respectivos registros, suscripciones u ofertas y demás finalidades que más adelante se describen en este documento. (Una vez que usted proporcione la información, podremos ponernos en contacto con usted a través de comunicación electrónica y/o física, correo electrónico y/o teléfono, mensajes de texto, y seguir enviando esta información por medio de los canales mencionados a no ser que usted solicite dejar de recibir estas comunicaciones.).

A través de los servicios Web suministrados desde el portal www.creafam.coop el Asociado puede realizar consultas de su información personal financiera, la cual está asegurada por una clave de acceso que solo es de su conocimiento y utilización, siendo el único responsable del manejo de dicha clave y como primera medida para garantizar su privacidad se recomienda el cambio periódico desde las funciones del portal de consulta. La Cooperativa no tiene acceso ni conoce la referida clave, todas las claves de usuarios se encuentran encriptadas, el uso de este servicio es responsabilidad del Asociado quien asume el riesgo que ello implica, aceptando y conociéndolo antes de utilizar la consulta, por lo tanto, está a cargo del Asociado tener dispuestos todos los controles de seguridad en sus equipos o redes a través de las cuales hace uso de nuestros portales web.

CAPITULO III: DERECHOS DEL TITULAR

6º. DERECHOS DEL TITULAR

De conformidad con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al Responsable del tratamiento, en adelante “COOCREAFAM”, o las empresas vinculadas a ésta a través de contratos o convenios como encargadas del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a “COOCREAFAM” salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- c) Ser informado por “COOCREAFAM” o sus aliados como Encargados del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le han dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento “COOCREAFAM” o sus aliados como Encargados han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Los derechos de los Titulares establecidos en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, podrán ejercerse por las siguientes personas:

1. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
4. Por estipulación a favor de otro o para otro.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

CAPITULO IV: PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAR, ACTUALIZAR, REVOCAR AUTORIZACIÓN, RECLAMACIONES Y DEMÁS DERECHOS DEL TITULAR.

7º. PROCEDIMIENTO PARA PRESENTACIÓN DE PQRSF

Cuando el Titular, sus causahabientes, representante o apoderado, considere necesario hacer solicitudes de información o considere que sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir datos o rectificar la Autorización en los términos de la ley ha sido vulnerados respecto del uso y manejo de la información, podrá enviar las solicitudes a través del correo electrónico servicioalcliente@creafam.coop

Para cualquiera de estos trámites deberá presentar solicitud al correo electrónico indicado, suministrando por lo menos la siguiente información:

- Documentos que lo identifiquen como persona facultada y permitan validar su identidad.
- Nombres y apellidos del Titular de los datos.
- Tipo y número de documento de identidad del Titular de los datos.
- Dirección, número de teléfono y correo electrónico de contacto.
- Hechos, descripción de la solicitud y fecha.

El trámite de consulta será atendido por el responsable de las PQRs en un plazo máximo de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, en un plazo máximo de 5 días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

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

Si el reclamo resulta incompleto se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2)

meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

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

Todas las gestiones que se requieran con la Base de Datos las realizará el responsable con el control dual del Director(a) de Riesgos como supervisor, quien deberá validar que el trámite se realice siguiendo las políticas definidas.

8º. TRATAMIENTO Y FINALIDAD

La Cooperativa usará los datos personales del titular para ejecutar las actividades propias para el desarrollo de su objeto social, solo cuando se cuente con la debida autorización previa, expresa e informada del titular de la información, y para las finalidades que se presenten según el vínculo que pretendan contraer las partes. Dichas finalidades se encuentran descritas en el **Anexo #1 “Tratamiento y Finalidad de datos personales”**, así como en el documento que se firme entre las partes para legalizar su relación contractual.

CAPITULO V: VIGENCIA

9º. VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS PERSONALES

Las bases de datos se encontrarán vigentes en tanto COOCREAFAM ejerza las actividades propias de su objeto social o ésta sea integrada, absorbida o fusionada con otra entidad transfiriendo así el total de la base de datos a la nueva entidad.