



COEMPOPOPULAR

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO
DE DATOS PERSONALES**



COEMPOPULAR
COOPERATIVA EMPRESARIAL MULTIACTIVA POPULAR

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. Generalidad.

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales se fundamenta en la Constitución Política de Colombia, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, la Ley 1266 de 2008, la Ley 1755 de 2015, la Ley 2157 de 2021, la Ley 2573 de 2026, el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), la Superintendencia de la Economía Solidaria y las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

La política es aplicable a todas las bases de datos y archivos que contengan datos personales cuyo tratamiento sea realizado por la **COOPERATIVA EMPRESARIAL MULTIACTIVA POPULAR – COEMPOPULAR**, identificada con **NIT 860.033.227-7**, en calidad de **Responsable del Tratamiento**.

COEMPOPULAR tratará los datos personales de conformidad con la legislación vigente y con las finalidades, condiciones y procedimientos establecidos en la presente política, garantizando los derechos de los titulares y la protección de su información personal.

2. Ámbito de aplicación.

La presente política se aplica al tratamiento de los datos personales contenidos en las bases de datos administradas por la **COOPERATIVA EMPRESARIAL MULTIACTIVA POPULAR – COEMPOPULAR**, cuyo titular sea una persona natural, incluyendo los representantes legales de personas jurídicas.

Los titulares de los datos personales que mantengan o hayan mantenido una relación contractual, comercial, laboral, asociativa o de cualquier otra naturaleza con **COEMPOPULAR** podrán conocer, actualizar, rectificar y, cuando sea procedente, solicitar la supresión de sus datos personales, de conformidad con la legislación vigente.

3. Responsable del Tratamiento

El responsable del tratamiento es la persona natural o jurídica, pública o privada que, por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la finalidad, contenido y uso de una base de datos o sobre el tratamiento de los datos personales.

Para efectos de la presente política, el responsable del tratamiento es la **COOPERATIVA EMPRESARIAL MULTIACTIVA POPULAR – COEMPOPULAR**, cuyos datos de contacto son:

*Dirección: CL 16 6 66 P 24 ED AVIANCA
Bogotá – Colombia
Email: coempopular@coempopular.com.co*

4. Definiciones

Para efectos de la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, se adoptan las siguientes definiciones:



BOGOTÁ D.C.
Tel. (601) 6060444
Calle 16 N° 6-66 Piso 24

CAAS BARRANQUILLA
Tel. 315 3211764 - 315 2317466
Calle 70 N° 53-74 Ofc. 402

CAAS BUCARAMANGA
Tel. (607) 6973282 /68
Cra. 27 N° 37-33 Ofc. 619

CAAS CALI
Tel. (602) 4851175 /76
Calle 10 N° 4- 40 Ofc. 511

CAAS IBAGUÉ
Tel. 315 3211622 - 316 8759290
Calle 10 N° 4-46 Ofc. 603

CAAS MEDELLÍN
Tel. (604) 5118545
Cra. 50 N° 50-14 Piso 14



COEMPOPULAR
COOPERATIVA EMPRESARIAL MULTIACTIVA POPULAR

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para el tratamiento de sus datos personales.

Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita mediante la cual el responsable informa al Titular sobre la existencia de la presente política, las finalidades del tratamiento y los mecanismos para ejercer sus derechos.

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.

Dato público: Información que no es semiprivada, privada o sensible y cuyo acceso puede ser público conforme a la ley.

Datos sensibles: Información que afecta a la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, incluyendo datos relacionados con el origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, afiliación sindical, salud, vida sexual y datos biométricos.

Encargado del tratamiento: Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.

Responsable del tratamiento: Persona natural o jurídica que decide sobre el tratamiento de los datos personales y las bases de datos.

Titular: persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

Transferencia: Envío de datos personales a un responsable del tratamiento ubicado dentro o fuera de Colombia.

Transmisión: Comunicación de datos personales a un encargado para que los procese por cuenta del Responsable.

Tratamiento: cualquier operación realizada sobre datos personales, como recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia, actualización o supresión.

Fraude: Conducta orientada a obtener un beneficio indebido mediante engaño, falsificación, manipulación, suplantación de identidad o uso no autorizado de información.

Validación de identidad: Procedimiento destinado a verificar la autenticidad de la identidad de una persona mediante mecanismos documentales, biométricos o tecnológicos.

Videovigilancia: Tratamiento de imágenes captadas mediante sistemas de cámaras de seguridad instalados por **COEMPOPULAR** para fines de seguridad, protección de personas, bienes e instalaciones.



BOGOTÁ D.C.
Tel. (601) 6060444
Calle 16 N° 6-66 Piso 24

CAAS BARRANQUILLA
Tel. 315 3211764 - 315 2317466
Calle 70 N° 53-74 Ofc. 402

CAAS BUCARAMANGA
Tel. (607) 6973282 /68
Cra. 27 N° 37-33 Ofc. 619

CAAS CALI
Tel. (602) 4851175 /76
Calle 10 N° 4- 40 Ofc. 511

CAAS IBAGUÉ
Tel. 315 3211622 - 316 8759290
Calle 10 N° 4-46 Ofc. 603

CAAS MEDELLÍN
Tel. (604) 5118545
Cra. 50 N° 50-14 Piso 14

www.coempopular.coop



COEMPOPULAR
COOPERATIVA EMPRESARIAL MULTIACTIVA POPULAR

5. Principios aplicables al tratamiento de datos personales.

COEMPOPULAR aplicará en el tratamiento de datos personales los siguientes principios, de conformidad con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y las normas que la desarrollen:

- **Principio de legalidad:** El Tratamiento de datos personales **se realizará conforme a la Constitución, la ley y las demás disposiciones aplicables.**
- **Principio de finalidad:** El Tratamiento obedecerá a finalidades legítimas, específicas e informadas al Titular.
- **Principio de libertad:** El Tratamiento solo podrá realizarse con la autorización previa, expresa e informada del titular, salvo las excepciones previstas en la ley.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información tratada deberá ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No se Tratarán datos parciales, inexactos o que induzcan a error.
- **Principio de transparencia:** El titular podrá obtener, en cualquier momento y sin restricciones, información sobre la existencia y el tratamiento de sus datos personales.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El acceso a los datos personales estará limitado al titular, a las personas autorizadas por este y a quienes estén facultados por la ley. Los datos no podrán divulgarse por medios de acceso público sin las medidas de protección correspondientes.
- **Principio de seguridad:** **COEMPOPULAR** adoptará medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger los datos personales contra pérdida, alteración, acceso, uso o divulgación no autorizados.
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales deberán garantizar la reserva de la información, incluso después de finalizada su relación con **COEMPOPULAR**, salvo en los casos autorizados por la ley.

6. Base de datos y finalidades

En desarrollo de su objeto social, **COEMPOPULAR** realiza el tratamiento de datos personales mediante su recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia, actualización y supresión, de conformidad con la legislación vigente sobre protección de datos personales.

Los datos personales son administrados a través de las bases de datos de **COEMPOPULAR** y se tratan exclusivamente para el cumplimiento de finalidades legítimas relacionadas con su actividad, sus obligaciones legales y la adecuada prestación de sus productos y servicios.

Las principales bases de datos administradas por **COEMPOPULAR** y las finalidades asociadas a cada una de ellas son las siguientes:



BOGOTÁ D.C.
Tel. (601) 6060444
Calle 16 N° 6-66 Piso 24

CAAS BARRANQUILLA
Tel. 315 3211764 - 315 2317466
Calle 70 N° 53-74 Ofc. 402

CAAS BUCARAMANGA
Tel. (607) 6973282 /68
Cra. 27 N° 37-33 Ofc. 619

CAAS CALI
Tel. (602) 4851175 /76
Calle 10 N° 4- 40 Ofc. 511

CAAS IBAGUÉ
Tel. 315 3211622 - 316 8759290
Calle 10 N° 4-46 Ofc. 603

CAAS MEDELLÍN
Tel. (604) 5118545
Cra. 50 N° 50-14 Piso 14



COEMPOPULAR
COOPERATIVA EMPRESARIAL MULTIACTIVA POPULAR

Base de datos

Finalidad

Proveedores

Gestionar el proceso de vinculación, conocimiento, evaluación y actualización de proveedores; administrar la relación contractual, comercial y de servicios; efectuar pagos y cumplir obligaciones legales, contables y tributarias; atender consultas, peticiones, quejas y reclamos; remitir información institucional relacionada con los productos, servicios, actividades, eventos o programas desarrollados por **COEMPOPULAR**.

Asociados

Gestionar la vinculación, permanencia, actualización y retiro de los asociados; administrar los aportes sociales, créditos, seguros, convenios y demás productos y servicios ofrecidos por **COEMPOPULAR**; realizar procesos de conocimiento del asociado, actualización de información, estudios de crédito, evaluación y gestión de riesgos; consultar, validar, reportar y actualizar información ante operadores de información, centrales de riesgo, entidades de supervisión y demás autoridades competentes; atender peticiones, consultas, quejas, reclamos y solicitudes; remitir información institucional, comercial, educativa, promocional y de bienestar; implementar mecanismos de autenticación, validación de identidad, prevención del fraude, suplantación de identidad, lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción y demás riesgos asociados a la actividad cooperativa; y cumplir las obligaciones legales, contractuales, estatutarias y reglamentarias aplicables.

Portal Pagos PSE - ACH

Administrar los datos necesarios para la habilitación y operación del portal de pagos PSE-ACH; gestionar y procesar transacciones electrónicas; validar la identidad del asociado y la autenticidad de las operaciones; facilitar el pago de aportes, créditos y demás obligaciones con **COEMPOPULAR**; atender requerimientos relacionados con las transacciones realizadas; y cumplir las obligaciones legales, regulatorias y de seguridad asociadas a los medios electrónicos de pago.

Afianzamos

Gestionar el proceso de vinculación y evaluación de las personas que solicitan el servicio de codeuda para respaldar obligaciones crediticias con **COEMPOPULAR**; recolectar, verificar y actualizar su información personal, financiera y laboral; evaluar la viabilidad del servicio de codeuda; administrar la relación contractual; prevenir el fraude y la suplantación de identidad; y cumplir las obligaciones legales, contractuales y regulatorias aplicables.

Cartera Asociados de

Administrar la información de los asociados vinculados a operaciones de crédito; gestionar el otorgamiento, desembolso, seguimiento, recaudo y recuperación de la cartera; registrar el estado de las obligaciones, incluyendo aquellas que se encuentren al día o en mora; realizar procesos de evaluación y gestión del riesgo crediticio; verificar y actualizar información personal, familiar, laboral, comercial y financiera; adelantar procesos de cobranza; reportar y actualizar información ante operadores de información y centrales de riesgo; y cumplir las obligaciones legales, contractuales y regulatorias aplicables.



BOGOTÁ D.C.
Tel. (601) 6060444
Calle 16 N° 6-66 Piso 24

CAAS BARRANQUILLA
Tel. 315 3211764 - 315 2317466
Calle 70 N° 53-74 Ofc. 402

CAAS BUCARAMANGA
Tel. (607) 6973282 /68
Cra. 27 N° 37-33 Ofc. 619

CAAS CALI
Tel. (602) 4851175 /76
Calle 10 N° 4- 40 Ofc. 511

CAAS IBAGUÉ
Tel. 315 3211622 - 316 8759290
Calle 10 N° 4-46 Ofc. 603

CAAS MEDELLÍN
Tel. (604) 5118545
Cra. 50 N° 50-14 Piso 14



COEMPOPULAR
COOPERATIVA EMPRESARIAL MULTIACTIVA POPULAR

Pólizas Seguros Asociados

de

Administrar la información de los asociados vinculados a pólizas de vehículos, hogar, vida de deudores, exequiales y demás seguros o servicios de previsión ofrecidos a través de **COEMPOPULAR**; gestionar la vinculación, renovación, actualización y cancelación de las pólizas; remitir la información necesaria a las aseguradoras y entidades de previsión exequial para la prestación de los servicios correspondientes; atender solicitudes relacionadas con los seguros; y cumplir las obligaciones legales, contractuales y regulatorias aplicables.

Personal Recursos Humanos

y

Gestionar los procesos de selección, vinculación, contratación, administración, desarrollo, bienestar y retiro del personal; administrar la relación laboral; gestionar el pago de nómina, prestaciones sociales, seguridad social, beneficios y demás obligaciones laborales; realizar evaluaciones, verificaciones de información y estudios de confiabilidad cuando sean procedentes; administrar la información de candidatos y trabajadores; y cumplir las obligaciones legales, laborales, tributarias, de seguridad y salud en el trabajo y demás disposiciones aplicables.

Huellas Digitales y Accesos

Administrar la información biométrica y de acceso de empleados, directivos, consejeros, asociados, proveedores y terceros autorizados; verificar la identidad de los titulares; controlar el acceso físico y lógico a las instalaciones, plataformas y servicios de **COEMPOPULAR**; registrar horarios de ingreso y salida cuando sea aplicable; validar la autenticidad de trámites y solicitudes; prevenir la suplantación de identidad, el fraude y otros riesgos de seguridad; fortalecer los controles de seguridad de la información; y cumplir las obligaciones legales y regulatorias relacionadas con la gestión del riesgo y la protección de las instalaciones y activos de la Cooperativa.

Cámaras de Videovigilancia

Administrar las imágenes y videos captados mediante los sistemas de videovigilancia instalados en las sedes de **COEMPOPULAR** con el fin de proteger la seguridad de asociados, empleados, proveedores, contratistas y visitantes; salvaguardar los activos físicos y tecnológicos de la Cooperativa; controlar el acceso y la seguridad de las instalaciones; prevenir, detectar e investigar conductas fraudulentas, actos delictivos o eventos que afecten la seguridad institucional; apoyar investigaciones internas y procesos disciplinarios cuando sea procedente; atender requerimientos de autoridades administrativas o judiciales competentes; y gestionar riesgos operativos y de seguridad física.

7. Prevención del fraude y suplantación de identidad

Con el fin de proteger a los asociados, usuarios, empleados, proveedores, contratistas y a la propia Cooperativa frente a riesgos de fraude, suplantación de identidad y otras conductas que puedan afectar la seguridad de la información o la integridad de las operaciones, **COEMPOPULAR** podrá recolectar, almacenar, consultar, validar, verificar y analizar información personal, financiera, comercial, documental, biométrica y demás datos suministrados por los titulares, cuando ello sea necesario para el cumplimiento de finalidades legítimas y de las obligaciones legales y regulatorias aplicables.



BOGOTÁ D.C.
Tel. (601) 6060444
Calle 16 N° 6-66 Piso 24

CAAS BARRANQUILLA
Tel. 315 3211764 - 315 2317466
Calle 70 N° 53-74 Ofc. 402

CAAS BUCARAMANGA
Tel. (607) 6973282 /68
Cra. 27 N° 37-33 Ofc. 619

CAAS CALI
Tel. (602) 4851175 /76
Calle 10 N° 4- 40 Ofc. 511

CAAS IBAGUÉ
Tel. 315 3211622 - 316 8759290
Calle 10 N° 4-46 Ofc. 603

CAAS MEDELLÍN
Tel. (604) 5118545
Cra. 50 N° 50-14 Piso 14



COEMPOPULAR
COOPERATIVA EMPRESARIAL MULTIACTIVA POPULAR

Para tal efecto, **COEMPOPULAR** podrá realizar las siguientes actividades:

- Verificar y validar la identidad de los asociados, aspirantes, codeudores, beneficiarios, proveedores, contratistas y demás terceros autorizados.
- Confirmar la autenticidad, integridad, vigencia y consistencia de los documentos, certificaciones, soportes y demás información suministrada por los titulares.
- Implementar mecanismos de autenticación, validación y verificación de identidad mediante el uso de información documental, biométrica, tecnológica o cualquier otro mecanismo legalmente autorizado.
- Detectar, prevenir, investigar y gestionar eventos relacionados con fraude, intento de fraude, suplantación de identidad, falsedad documental, uso indebido de información y demás conductas que puedan afectar a los titulares o de **COEMPOPULAR**.
- Realizar análisis de alertas, señales de riesgo, inconsistencias documentales y comportamientos inusuales o sospechosos.
- Atender requerimientos, solicitudes, órdenes o actuaciones provenientes de autoridades judiciales, administrativas o de supervisión competentes.
- Cumplir las obligaciones legales, regulatorias y contractuales relacionadas con la administración y gestión de riesgos, incluyendo las derivadas del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT), corrupción, fraude, suplantación de identidad, seguridad de la información y demás riesgos inherentes a la actividad cooperativa.
- Conservar las evidencias y registros necesarios para la atención de investigaciones, reclamaciones, controversias o requerimientos de las autoridades competentes.

El tratamiento de datos biométricos y demás datos sensibles para estas finalidades se realizará con las autorizaciones y garantías previstas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las demás normas aplicables.

8. Datos suministrados voluntariamente por el usuario

Los datos personales suministrados voluntariamente por los titulares serán recolectados y tratados únicamente para las finalidades específicas para las cuales sean solicitados, de conformidad con la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

Antes de la recolección de los datos, **COEMPOPULAR** informará al titular las finalidades del tratamiento, sus derechos y los demás aspectos previstos en la legislación aplicable, con el fin de obtener la autorización previa, expresa e informada cuando sea requerida.

Los datos personales suministrados mediante formularios físicos o electrónicos, el sitio web, correo electrónico, canales digitales o cualquier otro medio autorizado, serán incorporados a las bases de datos administradas por **COEMPOPULAR** y tratados de acuerdo con las finalidades establecidas en la presente política.



BOGOTÁ D.C.
Tel. (601) 6060444
Calle 16 N° 6-66 Piso 24

CAAS BARRANQUILLA
Tel. 315 3211764 - 315 2317466
Calle 70 N° 53-74 Ofc. 402

CAAS BUCARAMANGA
Tel. (607) 6973282 /68
Cra. 27 N° 37-33 Ofc. 619

CAAS CALI
Tel. (602) 4851175 /76
Calle 10 N° 4- 40 Ofc. 511

CAAS IBAGUÉ
Tel. 315 3211622 - 316 8759290
Calle 10 N° 4-46 Ofc. 603

CAAS MEDELLÍN
Tel. (604) 5118545
Cra. 50 N° 50-14 Piso 14

www.coempopular.coop



COEMPOPULAR
COOPERATIVA EMPRESARIAL MULTIACTIVA POPULAR

9. Datos de navegación

Cuando los titulares acceden al sitio web o a los canales digitales de **COEMPOPULAR**, podrán recolectarse automáticamente datos de navegación, tales como la dirección IP, el tipo de navegador, el sistema operativo, las páginas visitadas, la fecha y hora de acceso y otros datos técnicos necesarios para el funcionamiento de los servicios digitales.

Esta información se utiliza para garantizar el adecuado funcionamiento del sitio web, fortalecer la seguridad de los sistemas, prevenir incidentes, realizar análisis estadísticos sobre el uso de los servicios digitales y mejorar la experiencia de los usuarios.

Los datos de navegación serán tratados de conformidad con la presente política y la normativa aplicable, y se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades antes descritas.

10. Cookies o web bugs

El sitio web de **COEMPOPULAR** podrá utilizar cookies y tecnologías similares para facilitar la navegación, mejorar la experiencia del usuario, garantizar el funcionamiento de los servicios digitales y obtener información estadística sobre el uso del sitio web.

Las cookies utilizadas podrán incluir cookies técnicas o de sesión, necesarias para el funcionamiento y la seguridad del sitio web, así como otras tecnologías autorizadas conforme a la legislación aplicable.

Los usuarios podrán configurar su navegador para aceptar, rechazar o eliminar las cookies. La desactivación de algunas de ellas puede afectar el correcto funcionamiento de determinadas funcionalidades del sitio web.

11. Habeas data

Los titulares de los datos personales tratados por **COEMPOPULAR** podrán ejercer los derechos que les confiere la legislación vigente sobre protección de datos personales, incluyendo el derecho a conocer, actualizar, rectificar y, cuando sea procedente, solicitar la supresión de sus datos personales.

Estos derechos podrán ser ejercidos por:

- El titular, previa acreditación de su identidad.
- Sus causahabientes, previa acreditación de tal calidad.
- Su representante o apoderado, previa acreditación de la representación o el apoderamiento.
- Las personas facultadas para representar a niños, niñas y adolescentes, de conformidad con la ley.

1. Derecho de acceso o consulta

1. Derecho de consulta

El titular o su causahabiente podrá consultar, de forma gratuita, sus datos personales que reposen en las bases de datos de **COEMPOPULAR**, de conformidad con la legislación vigente. La consulta permitirá conocer la información tratada, las finalidades del tratamiento y, cuando sea aplicable, el origen de los datos y las comunicaciones realizadas sobre los mismos.



BOGOTÁ D.C.
Tel. (601) 6060444
Calle 16 N° 6-66 Piso 24

CAAS BARRANQUILLA
Tel. 315 3211764 - 315 2317466
Calle 70 N° 53-74 Ofc. 402

CAAS BUCARAMANGA
Tel. (607) 6973282 /68
Cra. 27 N° 37-33 Ofc. 619

CAAS CALI
Tel. (602) 4851175 /76
Calle 10 N° 4- 40 Ofc. 511

CAAS IBAGUÉ
Tel. 315 3211622 - 316 8759290
Calle 10 N° 4-46 Ofc. 603

CAAS MEDELLÍN
Tel. (604) 5118545
Cra. 50 N° 50-14 Piso 14



COEMPOPULAR
COOPERATIVA EMPRESARIAL MULTIACTIVA POPULAR

Las consultas podrán presentarse al menos una vez por cada mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales a la presente política que justifiquen nuevas consultas.

2. Procedimiento para ejercer el derecho

Las consultas deberán presentarse mediante solicitud escrita dirigida a **COEMPOPULAR** a través del correo electrónico coempopular@coempopular.com.co o por los canales de atención habilitados para tal fin.

La solicitud deberá contener, como mínimo, la identificación del titular o de su representante, la descripción de la consulta y los datos de contacto para remitir la respuesta.

3. Atención de la consulta

COEMPOPULAR atenderá las consultas en un término máximo de **treinta (30) días hábiles** contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no sea posible atender la consulta dentro de dicho término, informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que será atendida, la cual no podrá superar **treinta (30) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer término.

El titular o su causahabiente podrá presentar queja ante la **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)** una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante **COEMPOPULAR**, según corresponda.

2. Quejas y reclamos

1. Derecho de rectificación, actualización, supresión y revocatoria

El titular o su causahabiente podrá solicitar la **rectificación, actualización o supresión de sus datos personales**, así como la **revocatoria de la autorización** otorgada para su tratamiento, cuando sea procedente de conformidad con la legislación vigente.

2. Procedimiento para presentar reclamos

Los reclamos deberán presentarse mediante solicitud escrita dirigida a **COEMPOPULAR** a través del correo electrónico coempopular@coempopular.com.co o por los canales de atención habilitados para tal fin.

La solicitud deberá contener, como mínimo, la identificación del titular o de su representante, la descripción de los hechos que motivan el reclamo, la petición concreta y los datos de contacto para remitir la respuesta.

Si el reclamo resulta incompleto, **COEMPOPULAR** requerirá al interesado dentro de los **quince (15) días hábiles** siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Si transcurren **dos (2) meses** sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Cuando **COEMPOPULAR** no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes e informará esta situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, **COEMPOPULAR** incluirá en la base de datos la leyenda **“reclamo en trámite”** y el motivo del mismo, dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes, la cual permanecerá hasta que el reclamo sea resuelto.



BOGOTÁ D.C.
Tel. (601) 6060444
Calle 16 N° 6-66 Piso 24

CAAS BARRANQUILLA
Tel. 315 3211764 - 315 2317466
Calle 70 N° 53-74 Ofc. 402

CAAS BUCARAMANGA
Tel. (607) 6973282 /68
Cra. 27 N° 37-33 Ofc. 619

CAAS CALI
Tel. (602) 4851175 /76
Calle 10 N° 4- 40 Ofc. 511

CAAS IBAGÜÉ
Tel. 315 3211622 - 316 8759290
Calle 10 N° 4-46 Ofc. 603

CAAS MEDELLÍN
Tel. (604) 5118545
Cra. 50 N° 50-14 Piso 14



COEMPOPULAR
COOPERATIVA EMPRESARIAL MULTIACTIVA POPULAR

3. Atención del reclamo

COEMPOPULAR atenderá los reclamos en un término máximo de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no sea posible atender el reclamo dentro de dicho término, informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que será atendido, la cual no podrá superar **quince (15) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer término.

El titular o su causahabiente podrá presentar queja ante la **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)** una vez haya agotado el trámite de reclamo ante **COEMPOPULAR**.

12. Registro Nacional de Base de Datos (RNBD).

COEMPOPULAR cumplirá las obligaciones relacionadas con el **Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD)**, cuando le sean aplicables, de conformidad con la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las instrucciones impartidas por la **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)**.

Cuando exista obligación de registro, **COEMPOPULAR** inscribirá y mantendrá actualizada la información de sus bases de datos en el RNBD, de acuerdo con los términos y condiciones establecidos por la normatividad vigente.

13. Seguridad y Protección

COEMPOPULAR implementa medidas técnicas, humanas, administrativas y organizacionales razonables para proteger los datos personales contra pérdida, alteración, acceso, uso, divulgación o tratamiento no autorizado, de conformidad con el principio de seguridad previsto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

Así mismo, **COEMPOPULAR** exige a los encargados del tratamiento, proveedores y terceros que accedan a datos personales el cumplimiento de medidas de seguridad y confidencialidad adecuadas, mediante los contratos, acuerdos o instrumentos jurídicos correspondientes, con el fin de garantizar la protección de la información y el cumplimiento de la normativa aplicable.

14. Vigencia

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales rige a partir de su aprobación por la **Gerencia General de COEMPOPULAR** y permanecerá vigente mientras la Cooperativa realice tratamiento de datos personales.

COEMPOPULAR podrá modificar o actualizar la presente política en cualquier momento para adaptarla a cambios normativos, tecnológicos, organizacionales o relacionados con su operación. Toda modificación será publicada oportunamente a través de los canales institucionales.

Los datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades para las cuales fueron recolectados, así como para atender obligaciones legales, contractuales, contables, tributarias, regulatorias y de conservación documental aplicables.



BOGOTÁ D.C.
Tel. (601) 6060444
Calle 16 N° 6-66 Piso 24

CAAS BARRANQUILLA
Tel. 315 3211764 - 315 2317466
Calle 70 N° 53-74 Ofc. 402

CAAS BUCARAMANGA
Tel. (607) 6973282 /68
Cra. 27 N° 37-33 Ofc. 619

CAAS CALI
Tel. (602) 4851175 /76
Calle 10 N° 4- 40 Ofc. 511

CAAS IBAGUÉ
Tel. 315 3211622 - 316 8759290
Calle 10 N° 4-46 Ofc. 603

CAAS MEDELLÍN
Tel. (604) 5118545
Cra. 50 N° 50-14 Piso 14



COEMPOPULAR
COOPERATIVA EMPRESARIAL MULTIACTIVA POPULAR

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales entra en vigencia a partir del 31 de agosto de 2026 y permanecerá vigente mientras COEMPOPULAR realice tratamiento de datos personales.



BOGOTÁ D.C.

Tel. (601) 6060444
Calle 16 N° 6-66 Piso 24

CAAS BARRANQUILLA

Tel. 315 3211764 - 315 2317466
Calle 70 N° 53-74 Ofc. 402

CAAS BUCARAMANGA

Tel. (607) 6973282 /68
Cra. 27 N° 37-33 Ofc. 619

CAAS CALI

Tel. (602) 4851175 /76
Calle 10 N° 4- 40 Ofc. 511

CAAS IBAGUÉ

Tel. 315 3211622 - 316 8759290
Calle 10 N° 4-46 Ofc. 603

CAAS MEDELLÍN

Tel. (604) 5118545
Cra. 50 N° 50-14 Piso 14

www.coempopular.coop