



TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. Políticas de tratamiento de la información Cooperativa de Aporte y Crédito G&T Multiservice

En cumplimiento a lo dispuesto en la ley estatutaria 1581 de 2012 “por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y el decreto 1377 de 2013, “por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012” G&T Multiservice en su calidad de responsable y encargado del tratamiento de datos personales desarrolla las siguientes Políticas de Tratamiento de la Información.

2. Datos Generales de G&T Multiservice

G&T Multiservice es una Cooperativa de aporte y crédito identificada con el NIT: 901268413-8, cuyo radio de acción es la República de Colombia, teniendo su sede principal en la ciudad de Bucaramanga en la carrera 16W # 61 - 16, contacto (+57) 3153946683; correo electrónico servicioalcliente@coopgtmultiservice.com.co y página web www.coopgtmultiservice.com.co.

3. Definiciones

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 Privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.



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, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

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.

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, 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.

Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de los 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.

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



4. ¿A quién va dirigido la Política de Tratamiento de la Información?

La presente Política de Tratamiento de la Información está dirigida a las personas naturales y/o jurídicas; cuyos datos personales se encuentren incluidos en las bases de datos de G&T Multiservice.

5. Ejercicio de los Derechos de los Titulares

a). La Ley 1581 de 2012, en su artículo 8, establece los siguientes derechos de los titulares de datos personales:

- ✓ Conocer, actualizar y rectificar los datos personales frente a G&T Multiservice.
- ✓ Solicitar prueba de la autorización otorgada por G&T Multiservice.
- ✓ Ser informado por G&T Multiservice respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- ✓ Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable o encargado del Tratamiento.
- ✓ Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los Principios, Derechos, Garantías Constitucionales y Legales.
- ✓ Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

b). Los derechos de los Titulares establecidos en la Ley, podrán ejercerse por las siguientes personas:

- ✓ Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente.
- ✓ Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- ✓ Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- ✓ 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.



c. G&T Multiservice, establecerá previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados dispongan sobre los datos del titular.

d. Para la atención de consultas y reclamos las personas autorizadas pueden hacerlo telefónicamente o por escrito, teniendo en cuenta lo siguiente:

- ✓ Acercarse a cualquiera de nuestros puntos de atención (establecimiento de comercio), en el Municipio de Barrancabermeja – Santander en la calle 48 # 19 – 28 teléfono (60+7) 6019449; Sabana de Torres – Santander en la calle 14 # 14 – 65 y realizar la solicitud.
- ✓ A través de la línea de atención (+57) 315 3946683.
- ✓ Mediante la dirección de correo electrónico servicialcliente@coopgtmultiservice.com.co

e. Las peticiones, consultas o reclamos relacionadas con datos personales que se reciban a través de los distintos canales serán direccionadas al Departamento de Seguridad de la Información, dependencia encargada de la función de protección de datos personales en G&T Multiservice.

5.1 Consultas

1°. Las personas que tengan la facultad para realizar consultas según lo establecido en la Ley, deberán proporcionar la siguiente información:

- ✓ Documentos que lo acrediten como persona facultada y permitan validarse su identidad.
- ✓ Información que identifique al titular de los datos.
- ✓ Datos a consultar

2°. Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (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 al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

5.2 Reclamos

1°. Las personas que tengan la facultad para realizar reclamos según lo establecido en la ley, deberán proporcionar la siguiente información:



- ✓ Nombre, número de identificación y soportes que lo acrediten como persona facultada para efectuar la reclamación.
- ✓ Datos del domicilio o correo electrónico para recibir respuesta de la solicitud.
- ✓ Descripción clara y precisa de los datos personales y los hechos que dan lugar a la rectificación, supresión o revocatoria.
- ✓ Documentos que se quiera hacer valer como prueba del reclamo.

2° La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos del responsable o encargado.

3° Tanto la supresión como la revocatoria de la autorización pueden ser totales o parciales, para lo cual el titular de los datos debe dar claridad sobre la información que desea suprimir o las finalidades sobre las cuales desea revocar la autorización.

4° Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurrido dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

5° El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo; Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

6. Tratamiento de Datos Personales

6.1. Recolección

a). En los medios donde G&T Multiservice disponga mecanismos para la recolección de datos dará a conocer la finalidad para la cual se realiza tal recolección.

b). G&T Multiservice en forma automática podrá recibir y registrar en elementos tecnológicos la información que se pueda obtener desde el navegador mediante las visitas que se realicen a los sitios de G&T Multiservice, incluyendo



la dirección IP, el nombre de equipo, el tipo y la versión del navegador web, entre otros. También puede registrar las visitas que se hagan a cualquiera de los sitios web o aplicaciones a los cuales se ingrese que sean de propiedad de la entidad.

c). Cuando en los sitios web de propiedad de G&T Multiservice se dispongan enlaces o hipervínculos hacia otros sitios de Internet, G&T Multiservice no ejercerá ningún tipo de control sobre éstos y no asumirá responsabilidad por los contenidos o información de los mismos. Igualmente la inclusión de estos enlaces web no implicará ningún tipo de asociación, fusión o participación con tales entidades.

6.2. Almacenamiento

a). G&T Multiservice almacenará los datos que se obtengan de acuerdo a los fines autorizados por el titular por el tiempo que justifique su tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos legales, administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

b). Los datos personales serán almacenados en bases de datos, archivos digitales o físicos en condiciones de seguridad que permitan el tratamiento sólo para los fines autorizados por el titular. Una vez finalice la necesidad de tratamiento, los datos podrán ser eliminados, destruidos o conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

6.3. Uso y Finalidad del Tratamiento de Datos Personales

a). G&T Multiservice usará los datos personales del titular para las siguientes finalidades:

- ✓ Ejecutar las actividades propias de G&T Multiservice otorgadas por la Ley para el desarrollo de su objeto social, el cumplimiento de los estatutos y aquellas en desarrollo de la responsabilidad social, cumplir con sus deberes legales y atender en debida forma la relación que establezca con el titular de los datos.
- ✓ Desarrollar los fines propios de los contratos celebrados de conformidad con la legislación vigente.
- ✓ Realizar la gestión contable, fiscal y administrativa, incluyendo la gestión de cobros y pagos.
- ✓ Validar y verificar la identidad del titular para el ofrecimiento y administración de productos y servicios.



- ✓ Enviar mensajes de seguridad de las operaciones o contactar al titular para la validación de operaciones realizadas por los diferentes canales que disponga G&T Multiservice.
- ✓ Las llamadas pueden ser grabadas con el fin de verificar la calidad del servicio, como soporte a la confirmación de las operaciones, para fines probatorios y para la atención de las solicitudes realizadas por el titular.
- ✓ Realizar los trámites relacionados con los requisitos legales y estatutarios de solicitud de candidato a delegado de G&T Multiservice.
- ✓ Enviar campañas comerciales, publicitarias y de mercadeo de los productos y servicios de G&T Multiservice y demás comunicaciones que la Cooperativa considere necesarias para comunicar información relacionada con el objeto social de la Cooperativa.
- ✓ Realizar actividades de fidelización de clientes, publicidad y prospección comercial, análisis de perfiles y segmentación de mercados.
- ✓ Enviar y consultar información a las centrales de información con el fin de registrar niveles de endeudamiento y conducta crediticia.
- ✓ Dar a conocer, transferir y/o transmitir información con entidades convenio, proveedores o terceros que se subcontraten, con el fin de ofrecer canales y servicios adicionales para la realización de operaciones, beneficios comerciales y demás actividades propias del objeto social de G&T Multiservice.
- ✓ Evaluar candidatos a ser empleados de G&T Multiservice; algunos datos de los empleados podrán ser compartidos con empresas de servicios temporales para el establecimiento de la relación contractual. Desarrollar las relaciones laborales con los empleados incluyendo las actividades de bienestar y salud ocupacional establecidas en la Cooperativa.
- ✓ Realizar las actividades para la gestión del recurso humano.
- ✓ Estudiar y hacer seguimiento del comportamiento comercial y la idoneidad financiera de los proveedores personas naturales y aquellos fines que resulten de la relación contractual con los mismos.
- ✓ Gestión de trámites para la atención de peticiones, quejas y reclamos que se reciban mediante los diferentes canales dispuestos por G&T Multiservice, al igual que la realización de encuestas de satisfacción respecto al servicio prestado por G&T Multiservice.



- ✓ Realizar las actividades de control de acceso y video vigilancia. Los datos obtenidos se utilizarán para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de la Cooperativa y podrán ser utilizados como prueba en cualquier tipo de proceso.
- ✓ G&T Multiservice recolecta información sobre el estado de salud de los titulares de los datos mediante el diligenciamiento de los formatos al momento de suscribir las solicitudes de crédito, esta información es utilizada para validar el estado de riesgo de los potenciales deudores y realizar los trámites requeridos con la respectiva compañía de seguros. Información que es considerada de naturaleza sensible de conformidad con lo previsto en el Art. 5 de la ley 1581.
- ✓ Cualquier otra finalidad que resulte de la relación del titular de los datos y G&T Multiservice previo consentimiento obtenido en la autorización de tratamiento.

6.4. Acceso y Circulación Restringida

- a). El tratamiento de datos solo podrá realizarse por las personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas cuando una disposición legal así lo permita.
- b). La Cooperativa advertirá a los encargados del tratamiento de la información de la cual G&T Multiservice actúa como responsable, la necesidad de proteger con medidas de seguridad apropiadas los datos suministrados y se les prohibirá su uso para fines propios o la divulgación de la información a otros.
- c). Los datos personales no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la Ley 1581 de octubre de 2012, el Decreto 1377 del 27 de junio de 2013 que la reglamenta parcialmente y demás disposiciones que los modifiquen, adicionen o sustituyan.
- d). Los encargados del tratamiento deben elaborar sus Políticas de Tratamiento de la información, dar aplicación a las obligaciones que G&T Multiservice tiene como responsable; cumpliendo como mínimo lo establecido en esta Política de Tratamiento de la Información y en general someterse al cumplimiento contractual ya las medidas y cuidados que exige la Ley en materia de Protección de Datos Personales.



6.5. Revocatoria de la Autorización y/o Supresión de Datos

a). G&T Multiservice ofrece al titular de los datos los mecanismos para solicitar la revocatoria de la autorización y/o supresión de datos (Ver numeral 5,2), sin embargo, es necesario que tenga en cuenta que esta solicitud no procederá cuando exista un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

b). La solicitud de supresión implica la eliminación total o parcial de los datos personales según lo solicitado por el titular de los datos.

7. Datos Biométricos

a). G&T Multiservice mediante un sistema de lector de huellas recolecta el dato biométrico (huella dactilar), el cual es considerado como un dato sensible.

b). Para el tratamiento de la huella dactilar se solicita la autorización del titular; por ser un dato sensible el titular no está en la obligación de autorizar su tratamiento.

8. Video Vigilancia

a). G&T Multiservice utiliza diversos medios de video vigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de las instalaciones u oficinas donde G&T Multiservice desarrolla su objeto social.

b). La información recolectada se utilizará para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de G&T Multiservice; Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad y organización de acuerdo a lo establecido en la Ley.

9. Vigencia

a). La vigencia de las bases de datos será el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del tratamiento teniendo en cuenta la regulación existente.

b). La presente Política de Tratamiento de la Información entra en vigencia a partir de su publicación.



MULTISERVICE
COOPERATIVA DE APOORTE Y CRÉDITO

10. Modificación política de tratamiento

a). G&T Multiservice se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, unilateralmente la Política de Tratamiento de la Información y el Aviso de Privacidad; en caso de cambios sustanciales en su contenido comunicará a través de la página web o los medios que considere pertinentes los cambios antes o a más tardar al momento de su implementación.

11. Seguridad

a). G&T Multiservice está comprometida con la protección de los datos personales, por tal razón implementará las medidas técnicas, humanas y administrativas que se consideren necesarias para evitar el acceso no autorizado o cualquier modificación, divulgación o destrucción no autorizada de la información que posee.



MULTISERVICE
COOPERATIVA DE APOORTE Y CRÉDITO