

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LA COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CREDITO NORTE DE BOYACA “NORBOY “

INTRODUCCIÓN

La presente política se adopta en cumplimiento de la **Ley Estatutaria 1581 de 2012**, cuyo objeto es establecer las disposiciones generales para la protección de los datos personales y desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, así como el derecho a la información. En este marco, **NORBOY**, en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, expide la presente política con el propósito de definir los lineamientos generales que rigen el tratamiento de los datos personales bajo su responsabilidad y de garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de los titulares, de conformidad con la normatividad vigente.

El derecho fundamental al **hábeas data** faculta a toda persona para conocer, actualizar, rectificar y, en los casos legalmente procedentes, solicitar la supresión de la información que se haya recopilado sobre ella en archivos y bases de datos de naturaleza pública o privada, así como para ejercer control sobre el uso de su información personal. En atención a lo anterior, **NORBOY** reconoce y acoge dichas disposiciones, considerando que, para el desarrollo de su objeto social y el cumplimiento de sus funciones legales y estatutarias, realiza de manera permanente operaciones de recolección, almacenamiento, uso, circulación y administración de datos personales correspondientes a asociados, aspirantes a asociados, empleados, ex empleados, proveedores, contratistas, deudores, codeudores y demás terceros vinculados.

En virtud de su deber legal, estatutario y corporativo de proteger el derecho a la privacidad y la intimidad de los titulares de la información, y de garantizar el ejercicio de los derechos consagrados en la normativa sobre protección de datos personales, **NORBOY** ha diseñado el presente Manual de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales. En este documento se describen de manera integral las reglas, principios, finalidades, procedimientos y medidas aplicables al tratamiento de la información personal a la que la Cooperativa tiene acceso, ya sea de forma directa o a través de encargados del tratamiento y terceros que intervienen en sus relaciones contractuales, comerciales, operativas o legales.

La presente política se aplica a todas las bases de datos y archivos que contengan datos personales objeto de tratamiento por parte de **NORBOY**, independientemente del medio o formato en el que se encuentren, y constituye un instrumento de obligatorio cumplimiento para los órganos de administración, control, empleados, contratistas y demás personas que actúen por cuenta o bajo responsabilidad de la Cooperativa.

NORBOY podrá modificar o actualizar el presente Manual cuando se presenten cambios en la normatividad aplicable, en la estructura organizacional, en las finalidades del tratamiento o en los procedimientos internos, caso en el cual informará oportunamente a los titulares en los términos previstos por la ley, sin perjuicio de las autorizaciones que deban ser recabadas cuando ello resulte legalmente exigible.

OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos generales que regulan el tratamiento de los datos personales bajo responsabilidad de **NORBOY**, con el fin de garantizar su reserva, confidencialidad y seguridad, asegurar el respeto y ejercicio de los derechos de los titulares y dar cumplimiento a las obligaciones legales que le asisten como responsable del tratamiento, de conformidad con la normatividad que regula el derecho fundamental al hábeas data.

En desarrollo de este objetivo, la presente política constituye el marco institucional para la atención de consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales, sin perjuicio de los procedimientos específicos que se regulan en el capítulo correspondiente del presente Manual.

DEFINICIONES

Dato Personal:

Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

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, su profesión u oficio y su calidad de comerciante o servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos en registros públicos, documentos públicos, gacetas, boletines oficiales y sentencias debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva legal.

Dato Privado:

Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular y cuyo conocimiento o divulgación no está destinado al acceso público, tales como datos relacionados con la vida personal o familiar del titular.

Dato Semiprivado:

Es el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública, cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular sino a un sector o grupo determinado de personas, como ocurre con la información financiera, crediticia, comercial o de servicios, de conformidad con la Ley 1266 de 2008.

Dato Sensible:

Son aquellos datos personales que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como los que revelan el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos u organizaciones sociales, de derechos humanos o políticas, así como los datos relativos a la salud, la vida sexual y los datos biométricos. El tratamiento de datos sensibles se encuentra sujeto a las restricciones legales establecidas en la normatividad vigente.

Titular:

Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

Autorización:

Consentimiento previo, expreso e informado otorgado por el titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales, salvo en los casos expresamente exceptuados por la ley.

Aviso de Privacidad:

Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, generado por el responsable del tratamiento y puesto a disposición del titular, mediante el cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de la información, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento de sus datos personales.

Base de Datos:

Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento, independientemente del medio, soporte o formato en el que se encuentren.

Tratamiento:

Cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia o supresión.

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:

Persona natural o jurídica, pública o privada, que realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

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.

Transferencia:

Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos a un responsable ubicado dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, quien decide sobre la base de datos y el tratamiento de la información.

Consulta:

Solicitud elevada por el titular o sus causahabientes para conocer la información personal que repose en una base de datos y el tratamiento que se le ha dado, en los términos establecidos por la Ley 1581 de 2012.

Reclamo:

Solicitud presentada por el titular o sus causahabientes cuando consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización, supresión o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes establecidos en la normativa sobre protección de datos personales.

Revocatoria de la Autorización:

Derecho que tiene el titular a dejar sin efectos la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales, siempre que no exista un deber legal o contractual que obligue a su permanencia en la base de datos.

Supresión del Dato:

Derecho del titular a solicitar la eliminación de sus datos personales de las bases de datos del responsable o encargado, cuando no exista una obligación legal o contractual que impida su eliminación.

Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD):

Directorio público administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio en el cual los responsables del tratamiento deben inscribir y actualizar sus bases de datos personales, conforme a la normatividad vigente.

PRINCIPIOS

Los principios que se establecen a continuación constituyen los parámetros generales que rigen el tratamiento de los datos personales bajo responsabilidad de **NORBOY**, en su calidad de responsable del tratamiento, y serán observados de manera permanente por todos los órganos de administración, control, empleados, contratistas y terceros que actúen por cuenta de la Cooperativa.

Legalidad:

El tratamiento de los datos personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Constitución Política, la ley y las disposiciones que la desarrollen. En consecuencia, **NORBOY** solo realizará tratamiento de datos personales conforme a los mandatos legales y reglamentarios vigentes.

Finalidad:

El tratamiento de los datos personales debe obedecer a una finalidad legítima, específica y acorde con la Constitución y la ley, la cual deberá ser informada previamente al titular. Los datos personales no serán tratados para finalidades distintas a aquellas autorizadas o legalmente permitidas.

Libertad:

El tratamiento de los datos personales solo podrá ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular, salvo en los casos en que exista un mandato legal o judicial que releve la obtención de dicha autorización. En consecuencia, los datos personales no podrán ser obtenidos, usados o divulgados sin autorización, excepto en los eventos expresamente previstos por la ley.

Veracidad o calidad:

La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, sin perjuicio de los mecanismos de actualización y corrección previstos en el presente Manual.

Transparencia:

En el tratamiento de los datos personales se garantizará el derecho del titular a obtener del responsable o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos personales que le conciernan y del tratamiento que se les ha dado, conforme a los procedimientos establecidos en este Manual.

Acceso y circulación restringida:

El tratamiento de los datos personales se sujetará a los límites que se derivan de su naturaleza, de las disposiciones legales y de la Constitución. En este sentido, los datos personales solo podrán ser tratados por personas autorizadas por el titular o por aquellas que se encuentren legalmente facultadas para ello, y no estarán disponibles en medios de acceso público no autorizado.

Seguridad:

La información sujeta a tratamiento por parte del responsable o del encargado del tratamiento deberá ser administrada con las medidas técnicas, humanas y administrativas razonables y necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, de acuerdo con la naturaleza de los datos tratados.

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, incluso después de finalizada su relación con las labores que comprende el tratamiento. En consecuencia, solo se permitirá el suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de actividades autorizadas o legalmente permitidas.

DERECHOS DE LOS TITULARES

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos frente a **NORBOY**, en su calidad de responsable del tratamiento, y frente a los encargados del tratamiento cuando a ello hubiere lugar:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales que reposen en las bases de datos del responsable o del encargado del tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales, salvo en los casos en que dicha autorización no sea requerida, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que se 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, sus decretos reglamentarios y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización otorgada y/o solicitar la supresión de sus datos personales cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria de la autorización o la supresión del dato no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, en los términos establecidos por la ley.

CASOS EN LOS CUALES NORBOY NO REQUIERE AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, **NORBOY**, en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, no requerirá la autorización del titular para el tratamiento de los datos personales en los siguientes casos, siempre que dicho tratamiento se realice dentro de los límites y finalidades previstos en la ley:

1. Cuando la información sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial debidamente emitida.
2. Cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con la definición legal, los cuales no se encuentran sometidos al régimen de autorización previa.
3. En casos de urgencia médica o sanitaria, debidamente acreditados, cuando el tratamiento de los datos resulte necesario para proteger la vida o la integridad del titular u otra persona.
4. Cuando el tratamiento de la información esté autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos, siempre que se adopten las medidas necesarias para la protección de los derechos de los titulares.

5. Cuando se trate de datos relacionados con el registro civil de las personas, de acuerdo con lo previsto en la normativa vigente.

La aplicación de los anteriores casos no exime a **NORBOY** del cumplimiento de los principios y deberes establecidos en la normativa sobre protección de datos personales, ni limita el ejercicio de los derechos de los titulares en los términos previstos en el presente Manual.

A QUIÉNES SE LES PUEDE ENTREGAR INFORMACIÓN SIN NECESIDAD DE CONTAR CON AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

De conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos personales, **NORBOY** podrá entregar información personal sin requerir autorización previa del titular, exclusivamente en los siguientes casos y dentro de los límites legalmente establecidos:

1. Al titular de los datos personales, a sus causahabientes, herederos o representantes legales, cuando estos soliciten el acceso a la información que repose en las bases de datos de la Cooperativa, en ejercicio de los derechos que les reconoce la ley.
2. A las autoridades judiciales o administrativas que, en ejercicio de sus funciones legales o constitucionales, formulen requerimiento expreso y válido para la entrega de la información.
3. A las personas o entidades que se encuentren legalmente facultadas para acceder a la información, en virtud de una disposición legal que así lo autorice de manera expresa.

En los casos en que el titular otorgue autorización expresa para la entrega de su información a un tercero determinado, dicha entrega se realizará conforme a los términos de la autorización otorgada, sin perjuicio del cumplimiento de los principios y deberes previstos en la normativa sobre protección de datos personales.

La entrega de información en los eventos anteriormente descritos no exime a **NORBOY** del cumplimiento de los principios de legalidad, finalidad, seguridad y confidencialidad, ni limita el ejercicio de los derechos de los titulares conforme a lo establecido en el presente Manual.

PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS

- **Responsable de la atención de consultas y reclamos:**

La dependencia responsable de la atención de consultas, peticiones y reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales, a través de la cual el titular podrá ejercer los derechos de conocer, actualizar, rectificar, suprimir el dato o revocar la autorización en los términos de la ley,

será la Gerencia de NORBOY, ubicada en la ciudad de Duitama (Boyacá), en la Carrera 15 N° 14-20, teléfono 7603622, o por los canales que la Cooperativa disponga para tal fin.

- **Consultas**

El titular de los datos personales, sus causahabientes, herederos, apoderados o terceros debidamente autorizados podrán presentar consultas para conocer la información personal del titular que repose en las bases de datos de NORBOY. La consulta deberá presentarse por escrito y contener, como mínimo, la identificación del solicitante.

Con el fin de verificar la identidad del solicitante o su legitimación para actuar, NORBOY podrá requerir, según el caso concreto, los documentos que resulten necesarios y proporcionales para acreditar dicha calidad, de acuerdo con el siguiente criterio orientador:

Documentos para verificación de identidad y legitimación

a) Titular de la información

Copia del documento de identificación vigente (cédula de ciudadanía o cédula de extranjería).

b) Tercero autorizado o apoderado

Autorización expresa otorgada por el titular o poder debidamente conferido.

Copia del documento de identificación del titular y de la persona autorizada.

c) Solicitudes presentadas por terceros en caso de fallecimiento del titular

Cónyuge o compañero(a) permanente:

- Copia del certificado de defunción del titular.
- Copia del documento de identificación del cónyuge o compañero(a) permanente.
- Copia del registro civil de matrimonio o declaración extrajuicio de la unión marital de hecho, según corresponda.

Hijos:

- Copia del certificado de defunción del titular.
- Copia del documento de identificación del hijo.
- Copia del registro civil de nacimiento que acredite el parentesco.

Otros familiares:

- Copia del certificado de defunción del titular.
- Copia del documento de identificación del solicitante.
- Copia de los registros civiles que acrediten el parentesco con el titular fallecido.

Los documentos señalados anteriormente se solicitarán únicamente con el fin de verificar la identidad, legitimación o parentesco del solicitante, y no constituirán una barrera injustificada para el ejercicio de los derechos del titular o de sus causahabientes.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se informará al interesado, indicando los motivos de la demora y señalando la fecha en que será atendida, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.

- **Reclamos**

El titular de los datos personales, sus causahabientes, herederos, apoderados o terceros debidamente autorizados 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 establecidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante NORBOY.

- **Procedimiento**

El reclamo deberá presentarse por escrito y contener la identificación del titular, la descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección o medio a través del cual se desea recibir la respuesta y, cuando sea pertinente, los documentos que se pretendan hacer valer.

Si el reclamo resulta incompleto, NORBOY requerirá al interesado para que subsane las falencias dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante haya presentado la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

- **Verificación de identidad y legitimación**

Cuando la consulta o el reclamo sea presentado por persona distinta al titular, NORBOY podrá solicitar los documentos necesarios para verificar la calidad en la que actúa el solicitante, tales como autorización del titular, poder debidamente otorgado o documentos que acrediten el parentesco o la condición de causahabiente, en caso de fallecimiento del titular.

En ningún caso se exigirán requisitos adicionales que constituyan una barrera injustificada para el ejercicio de los derechos del titular.

TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LAS BASES DE DATOS

Los datos personales de los titulares vinculados a **NORBOY** serán tratados conforme a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1074 de 2015 y las demás

normas que regulan la materia. El tratamiento de los datos personales comprenderá, según resulte aplicable, las operaciones de **recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia, actualización, conservación y, cuando sea legalmente procedente, supresión**, de acuerdo con las finalidades autorizadas o permitidas por la ley.

El tratamiento de los datos personales se realizará de manera **pertinente, proporcional y necesaria**, atendiendo la naturaleza de la relación que el titular mantenga con la Cooperativa, y estará orientado al cumplimiento de su objeto social, de sus obligaciones legales, estatutarias, contractuales y regulatorias, así como a la adecuada gestión de sus relaciones con los distintos grupos de interés.

Finalidades del tratamiento según la categoría del titular

a) Asociados y exasociados

El tratamiento de los datos personales de los asociados y exasociados de **NORBOY** tiene como finalidad garantizar el adecuado desarrollo de la relación cooperativa, el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes derivados de dicha relación, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y la normatividad aplicable al sector solidario.

En desarrollo de lo anterior, los datos personales de los asociados y exasociados podrán ser utilizados para:

- Verificar y actualizar la información personal, socioeconómica, profesional y de contacto necesaria para la gestión de la relación cooperativa.
- Administrar la vinculación, permanencia, retiro y demás actuaciones propias de la condición de asociado.
- Realizar análisis, estudios e investigaciones de carácter estadístico o institucional, sin afectar la identidad de los titulares cuando ello resulte aplicable.
- Cumplir obligaciones legales y regulatorias ante entidades de vigilancia, supervisión, control, inspección, registro y reporte.
- Generar información para la gestión interna de la Cooperativa y para la toma de decisiones institucionales, en el marco de su objeto social.

b) Proveedores

Los datos personales de los proveedores de **NORBOY** serán tratados con el fin de gestionar la relación comercial y contractual existente, así como de cumplir las obligaciones legales, contables y tributarias derivadas de dicha relación.

En particular, los datos personales de los proveedores podrán ser utilizados para:

- Registrar y administrar la información relacionada con los proveedores y con los bienes o servicios suministrados a la Cooperativa.
- Gestionar procesos de contratación, ejecución contractual, facturación, pagos y control de obligaciones.
- Mantener comunicación relacionada con el cumplimiento de los derechos y deberes del proveedor.
- Conservar los registros contables y documentales de las operaciones realizadas, conforme a las normas legales vigentes.

c) Miembros de la Asamblea General, del Consejo de Administración y de los Comités

El tratamiento de los datos personales de los miembros de la Asamblea General, del Consejo de Administración, de los comités estatutarios y de las personas que participen en estos órganos se realizará con el fin de garantizar el adecuado funcionamiento de los órganos de gobierno y administración de **NORBOY**, de conformidad con sus estatutos y la normatividad aplicable.

Los datos personales podrán ser utilizados para:

- Realizar las convocatorias, citaciones y comunicaciones relacionadas con la Asamblea General, el Consejo de Administración y los diferentes comités.
- Gestionar la participación de los miembros en las actividades institucionales y el cumplimiento de las funciones estatutarias asignadas.
- Remitir estudios, informes y análisis que desarrolle la Cooperativa en cumplimiento de su objeto social y de las responsabilidades propias de los órganos de dirección y control.

d) Funcionarios y exfuncionarios (Recursos Humanos)

El tratamiento de los datos personales de los funcionarios y exfuncionarios de **NORBOY** se encuentra enmarcado en la relación laboral o contractual, y tiene como finalidad garantizar el

ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes derivados de dicha relación, conforme al Código Sustantivo del Trabajo, la normativa laboral vigente y la Ley 1581 de 2012.

En este contexto, los datos personales podrán ser utilizados para:

- Verificar y actualizar la información personal, académica y profesional de los funcionarios y exfuncionarios.
- Gestionar los procesos de selección, vinculación, administración del personal, evaluación, capacitación y desvinculación.
- Cumplir obligaciones legales en materia laboral, de seguridad social, riesgos laborales y demás exigencias normativas.
- Conservar la información necesaria para atender requerimientos legales, administrativos o judiciales relacionados con la relación laboral.

Alcance final del tratamiento

Las finalidades aquí descritas se entienden sin perjuicio de aquellas que resulten necesarias para el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales, o que se encuentren expresamente autorizadas por la ley. En todos los casos, **NORBOY** garantizará el respeto de los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso restringido, seguridad y confidencialidad, así como el ejercicio de los derechos de los titulares.

DATOS PERSONALES OBJETO DE TRATAMIENTO

En desarrollo de las finalidades descritas en el presente Manual, **NORBOY** recolecta y trata datos personales de sus titulares de manera pertinente, adecuada y no excesiva, atendiendo la naturaleza de la relación que estos mantienen con la Cooperativa.

Los datos personales objeto de tratamiento corresponden a las categorías que se describen a continuación, las cuales se encuentran detalladas en el cuadro de “**Datos Tratados**” que hace parte integral del presente Manual:

- **Datos de identificación**, tales como nombres y apellidos, tipo y número de documento de identidad, estado civil, fecha de nacimiento, firma, huella e imagen, cuando resulte necesario.
- **Datos de contacto**, como dirección de residencia o correspondencia, número telefónico, correo electrónico y datos de ubicación.

- **Datos socioeconómicos, financieros y crediticios**, necesarios para la gestión de la relación cooperativa, el otorgamiento y administración de productos y servicios, y el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias.
- **Datos laborales, profesionales y académicos**, cuando sean requeridos para el desarrollo de relaciones contractuales, laborales o estatutarias.
- **Datos administrativos, contables y tributarios**, relacionados con pagos, aportes, facturación y demás operaciones propias de la actividad de la Cooperativa.
- **Datos biométricos**, tales como firma o huella, utilizados exclusivamente para fines de identificación y seguridad.
- **Datos sensibles**, únicamente cuando su tratamiento sea estrictamente necesario, legalmente permitido y cuente con las garantías reforzadas exigidas por la normativa vigente.

El tratamiento de los datos personales se limita a aquellos estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades informadas al titular y de las obligaciones legales, estatutarias y contractuales de **NORBOY**. En ningún caso se recolectarán o tratarán datos personales sin una finalidad legítima, específica y previamente informada.

FINALIDADES EN EL USO Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

NORBOY, en el desarrollo de su objeto social y en el marco de sus relaciones legales, estatutarias, contractuales y comerciales con asociados, exasociados, empleados, proveedores, acreedores, aliados estratégicos y demás terceros vinculados, recolecta y trata datos personales con finalidades legítimas, específicas y acordes con la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

De manera general, los datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades transversales, sin perjuicio de aquellas específicas definidas según la categoría del titular:

- Adelantar gestiones administrativas, operativas, institucionales y de control interno necesarias para el cumplimiento del objeto social de la Cooperativa.
- Gestionar las relaciones contractuales, comerciales, laborales y estatutarias con los diferentes titulares de la información.
- Cumplir obligaciones legales, regulatorias y de reporte ante autoridades administrativas, judiciales y de supervisión.
- Informar a los titulares sobre asuntos relacionados con la relación que mantienen con **NORBOY**, tales como comunicaciones institucionales, operativas o de servicio.

- Desarrollar actividades de carácter estadístico, histórico o institucional, garantizando en todo caso la protección de los derechos de los titulares.
- Realizar actividades de promoción, divulgación o mercadeo de productos y servicios propios de la Cooperativa, siempre que el titular haya otorgado la autorización correspondiente o cuando la ley lo permita.

En desarrollo de las finalidades anteriormente señaladas, **NORBOY** podrá realizar, entre otras, las siguientes operaciones de tratamiento de datos personales, en los términos previstos por la ley:

1. Recolectar, almacenar, actualizar, usar y conservar los datos personales de los titulares que hayan otorgado la autorización correspondiente o cuando exista habilitación legal para ello.
2. Organizar, clasificar y administrar la información suministrada por los titulares, de manera adecuada y segura.
3. Verificar, validar y contrastar la información obtenida, cuando sea legalmente procedente, con fuentes autorizadas, incluyendo centrales de información crediticia, en los términos de la Ley 1266 de 2008 y demás normas aplicables.
4. Transmitir datos personales a encargados del tratamiento que presten servicios de almacenamiento, procesamiento o administración de bases de datos, previa suscripción de los acuerdos correspondientes y dentro de los límites de la autorización otorgada o de la ley.

En todo caso, el tratamiento de los datos personales se realizará con estricta observancia de los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso restringido, seguridad y confidencialidad, y garantizando el ejercicio de los derechos de los titulares conforme a lo establecido en el presente Manual.

DISPOSICIONES SOBRE EL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN CREDITICIA Y FINANCIERA

NORBOY, en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, dará aplicación a las disposiciones legales vigentes en Colombia relacionadas con la protección de la información financiera, crediticia, comercial y de servicios, de conformidad con la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y las normas que las modifiquen o complementen.

Finalidad del tratamiento

La información financiera y crediticia recolectada por **NORBOY** será tratada exclusivamente para finalidades legítimas y relacionadas con el desarrollo de su objeto social, entre las cuales se encuentran:

- El análisis, evaluación, otorgamiento, administración y seguimiento de productos y servicios financieros.
- La evaluación del riesgo crediticio, capacidad de pago y comportamiento financiero de los titulares.
- El cumplimiento de obligaciones legales, regulatorias y de reporte ante autoridades de vigilancia, supervisión y control.
- La consulta, reporte, actualización y rectificación de información en centrales de información crediticia legalmente autorizadas, en los términos previstos por la Ley 1266 de 2008.

Autorización del titular

El tratamiento de la información financiera y crediticia se realizará con la autorización previa, expresa e informada del titular, cuando esta sea legalmente exigible, sin perjuicio de los casos en los cuales la Ley 1266 de 2008 y las normas concordantes permitan el tratamiento sin dicha autorización, en razón de la existencia de una relación crediticia, una obligación legal o una finalidad legítima vinculada al sistema financiero y crediticio.

La autorización otorgada por el titular deberá informar de manera clara las finalidades del tratamiento y los derechos que le asisten.

Principios aplicables

El tratamiento de la información financiera y crediticia se realizará con observancia de los principios previstos en la normativa aplicable, en especial los de:

- **Veracidad o calidad:** La información deberá ser veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable.
- **Finalidad:** Los datos solo serán recolectados y tratados para propósitos financieros y crediticios legítimos y previamente definidos.
- **Circulación restringida:** La información solo podrá ser suministrada a quienes se encuentren legalmente autorizados para acceder a ella.
- **Seguridad:** Se adoptarán medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger la información contra accesos no autorizados, pérdida, alteración o fraude.

Consulta y reporte a centrales de información crediticia

NORBOY podrá consultar, reportar y actualizar información del titular en centrales de información crediticia legalmente autorizadas, conforme a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008 y las normas

que la desarrollen, respetando los plazos de permanencia y caducidad legalmente establecidos para la información negativa y positiva.

Mecanismos de reclamo y actualización

NORBOY garantizará mecanismos adecuados para que los titulares puedan:

- Presentar reclamos relacionados con su información financiera y crediticia.
- Solicitar la corrección, actualización o rectificación de datos inexactos o incompletos.
- Obtener respuesta dentro de los plazos establecidos en la Ley 1266 de 2008 y la Ley 1581 de 2012, según corresponda.

Registro de bases de datos

Las bases de datos que contengan información personal, incluida aquella de carácter financiero y crediticio, serán inscritas y actualizadas en el **Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD)** administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con la normativa vigente, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones propias del régimen de información crediticia.

Gestión de incidentes de seguridad de la información:

En caso de presentarse incidentes de seguridad que comprometan o puedan comprometer la confidencialidad, integridad o disponibilidad de datos personales contenidos en las bases de datos bajo responsabilidad de **NORBOY**, la Cooperativa activará los procedimientos internos establecidos en el Manual Técnico de Gestión de Incidentes, como instrumento complementario del presente Manual.

Cuando el incidente implique un riesgo relevante para los derechos y libertades de los titulares de la información, **NORBOY** procederá a realizar la notificación correspondiente a la autoridad competente, en los términos, condiciones y plazos establecidos en la normatividad vigente, en especial lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

La gestión de los incidentes incluirá, según corresponda, la adopción de medidas correctivas, preventivas y de mitigación, así como el registro y documentación del evento, sin perjuicio de las demás obligaciones legales aplicables.

Coordinación con entidades de control

NORBOY reconoce como autoridades competentes en materia de protección de datos personales y de información crediticia a la **Superintendencia de Industria y Comercio** y a la **Superintendencia de la Economía Solidaria**, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, y atenderá los requerimientos, instrucciones y lineamientos que dichas autoridades emitan en ejercicio de sus funciones legales.

MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIONES

NORBOY podrá modificar o actualizar el presente Manual cuando se presenten cambios en la normatividad aplicable, en la estructura organizacional, en las finalidades del tratamiento, en los procedimientos internos o en las condiciones bajo las cuales se realiza el tratamiento de datos personales.

Cuando las modificaciones impliquen cambios sustanciales en la identificación del responsable del tratamiento o en las finalidades previamente informadas al titular, **NORBOY** comunicará dichos cambios de manera oportuna a los titulares a través de los medios habituales de contacto. En los casos en que la ley lo exija, y particularmente cuando se introduzcan nuevas finalidades de tratamiento, se solicitará la autorización correspondiente.

Las modificaciones que no alteren las finalidades del tratamiento ni los derechos de los titulares no requerirán la obtención de una nueva autorización.

APROBACIÓN

El presente Manual fue actualizado y aprobado por el Consejo de Administración de **NORBOY**, según consta en el Acta N 760 de fecha trece (13) de junio de 2025.

ALBA LUZ ALVARADO CARREÑO
PRESIDENTE

MAGDA LUCÍA ACEVEDO LÓPEZ
SECRETRARIO

