	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS COOPERATIVA FRESKOOP	04/05/2026 Versión:02 Página 1 de 12
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

Contenido

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES..... 3

1. **INFORMACION GENERAL..... 3**

2. **OBJETIVO Y ALCANE 3**

3. **DEFINICIONES..... 3**

 3.1 **AUTORIZACIÓN:..... 3**

 3.2 **AVISO DE PRIVACIDAD 4**

 3.3 **BASE DE DATOS:..... 4**

 3.4 **DATO PERSONAL 4**

 3.5 **DATO PÚBLICO: 4**

 3.6 **DATO SEMIPRIVADO 4**

 3.7 **DATO PRIVADO 4**

 3.8 **DATO SENSIBLE 4**

 3.9 **ENCARGADO DEL TRATAMIENTO..... 4**

 3.10 **TITULAR” DEL DATO PERSONAL 4**


 3.11. **LEY 4**

 3.12. **TRANSMISIÓN 5**


 3.13. **TRATAMIENTO” DE DATOS PERSONALES 5**

 3.14 **TRANSFERENCIA 5**

 3.15 **HABEAS DATA:..... 5**

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS COOPERATIVA FRESKOOP	04/05/2026 Versión:02 Página 2 de 12
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------

4. PRINCIPIOS Y REGLAS DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS	5
4.1 PRINCIPIO DE LEGALIDAD.....	6
4.2 PRINCIPIO DE FINALIDAD	6
4.3 PRINCIPIO DE LIBERTAD:	6
4.4 PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD	6
4.5 PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA	6
4.6 PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA	7
4.7 PRINCIPIO DE SEGURIDAD	7
4.8 PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD.....	7
5. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS	7
6. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES	8
7. PROCEDIMIENTOS DE CONSULTAS Y RECLAMOS	9
8. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	10
9. ALMACENAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES.....	11
10. MODIFICACIONES A LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	11
11. REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	11
12. VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	12

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS COOPERATIVA FRESKOOP	04/05/2026 Versión:02 Página 3 de 12
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones para la protección de datos personales, FRESKOOP, en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, informa los lineamientos generales en esta materia:

1. INFORMACION GENERAL

La COOPERATIVA MULTIACTIVA FRESKOOP en adelante **FRESKOOP** Identificado con Nit: 804.002.880-0, con sede principal en el KM 3 Vía Chimita Parque Industrial 1, Portal Web www.freskoop.com, dentro del desarrollo de su objeto social, recibe, transmite y trata datos personales al interior y externamente para las actividades misionales y de apoyo que desarrolla de acuerdo con sus estatutos, su objeto social y la ley.

2. OBJETIVO Y ALCANE

La presente política tiene como finalidad garantizar el derecho constitucional a la intimidad, habeas data y protección de datos personales de los titulares, aplica a toda la información personal registrada en bases de datos de FRESKOOP, obtenida a través de medios físicos o digitales, en el desarrollo de su objeto social.


El titular declara que entrega sus datos de forma **libre, expresa y voluntaria**, y acepta los términos aquí establecidos, FRESKOOP podrá realizar el tratamiento directamente o a través de terceros encargados.

3. DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación y aplicación de la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, y en cumplimiento de la normatividad vigente, en especial la Ley 1581 de 2012 y las disposiciones aplicables al SARLAFT, se adoptan las siguientes definiciones:

Las palabras que se relacionan a continuación deberán entenderse en el sentido que aquí se establece, independientemente de que se utilicen en singular o plural:

3.1 AUTORIZACIÓN: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS COOPERATIVA FRESKOOP	04/05/2026 Versión:02 Página 4 de 12
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

3.2 AVISO DE PRIVACIDAD: Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, mediante la cual se informa al titular sobre la existencia de las políticas de tratamiento de datos.

3.3 BASE DE DATOS: Conjunto organizado de datos personales que es objeto de tratamiento.

3.4 DATO PERSONAL: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

3.5 DATO PÚBLICO: Dato que no es semiprivado, privado o sensible. Puede ser consultado por cualquier persona (ej. estado civil, profesión).

3.6 DATO SEMIPRIVADO: Información que no es íntima, pero cuyo conocimiento o divulgación puede interesar a un grupo determinado (ej. historial crediticio).


3.7 DATO PRIVADO: Información de naturaleza íntima o reservada que solo es relevante para el titular (ej. datos financieros personales).

3.8 DATO SENSIBLE Información que afecta la intimidad del titular o puede generar discriminación (ej. origen étnico, salud, orientación política).

3.9 ENCARGADO DEL TRATAMIENTO: Es la 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.

3.10 TITULAR” DEL DATO PERSONAL, es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en una Base de Datos, sean objeto de tratamiento, sea asociado, proveedor, funcionarios, o cualquier tercero que, en razón de una relación comercial o jurídica, suministre datos personales a la FRESKOOP

3.11. LEY: es la ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, la jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre Datos Personales que sienta precedentes, y la regulación expedida por el gobierno reglamentando los preceptos legales, que se encuentren vigentes al momento en que se dé inicio al Tratamiento del Dato Personal por parte de FRESKOOP según dicha Ley sea modificada de tiempo en tiempo y dicha modificación aplique al Tratamiento realizado por FRESKOOP sobre el Dato Personal.

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS COOPERATIVA FRESKOOP	04/05/2026 Versión:02 Página 5 de 12
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------

3.12. TRANSMISIÓN: es la actividad de Tratamiento de Datos Personales mediante la cual se comunican los mismos, internamente o con terceras personas, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando dicha comunicación tenga por objeto la realización de cualquier actividad de Tratamiento por el receptor del Dato Personal.

3.13. TRATAMIENTO” DE DATOS PERSONALES: cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización, organización, conservación, consulta, modificación, bloqueo, supresión o transferencia, mediante procesos manuales o automatizados.

3.14 TRANSFERENCIA: el envío de datos personales por parte de FRESKOOP, en calidad de responsable del tratamiento o encargado, a un tercero ubicado dentro o fuera del territorio nacional, quien actuará como **responsable del tratamiento** respecto de los datos recibidos.


3.15 HABEAS DATA: Derecho fundamental que tiene toda persona para conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella.

4. PRINCIPIOS Y REGLAS DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

A través de esta política, la Oficina de Riesgos de FRESKOOP en cumplimiento de su deber legal y reglamentario, propende por hacer efectiva la garantía constitucional de protección a la intimidad personal y familiar de todos los ciudadanos, estableciendo instrumentos y controles expeditos de cara a dar un tratamiento adecuado a la información que administra.

La presente política establece los términos, condiciones y finalidades bajo las cuales FRESKOOP, como responsable de los datos personales obtenidos a través de sus distintos canales de atención, trata la información de todas las personas que en algún momento por razones de la actividad que desarrolla la entidad hayan suministrado datos personales (en adelante “Titular del dato”).

Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial y/o virtual para la vinculación a cualquier producto, servicio o beneficio de FRESKOOP. El titular del dato registra o entrega

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS COOPERATIVA FRESKOOP	04/05/2026 Versión:02 Página 6 de 12
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------

su información de manera libre y voluntaria y reconoce que ha leído y acepta expresamente los presentes términos y condiciones.

FRESKOOP se encarga directamente del tratamiento de los Datos Personales; sin embargo, se reserva el derecho a delegar en un tercero tal tratamiento. En todo tratamiento de datos realizado por Freskoop deberá darse cumplimiento a los principios y reglas establecidos en la Ley y en el presente documento con el fin de garantizar el derecho al habeas data de los Titulares y dar cumplimiento a las obligaciones de Ley por parte de FRESKOOP.

Estos principios serán aplicados de manera integral, armónica y sistemática en todos los procesos, procedimientos y actividades relacionadas con el tratamiento de datos personales en FRESKOOP, incluyendo aquellos asociados a la gestión del riesgo LA/FT en el marco del SARLAFT.


4.1 PRINCIPIO DE LEGALIDAD: El tratamiento de datos personales contenida en la base de datos de FRESKOOP constituye una actividad regulada, que deberá sujetarse en todo momento a las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias que regulan la materia.

4.2 PRINCIPIO DE FINALIDAD: El tratamiento de datos personales contenida en la base de datos de FRESKOOP obedece a una finalidad legítima, concreta, específica, explícita y previamente informada al titular, la cual deberá ser acorde con la Constitución Política y el marco legal aplicable.

4.3 PRINCIPIO DE LIBERTAD: El tratamiento de datos personales contenida en la base de datos de FRESKOOP solo podrá ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular, salvo en los casos en que la ley autorice expresamente prescindir de dicha autorización.

4.4 PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD: La información sujeta a tratamiento por parte de FRESKOOP deberá ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

4.5 PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA: FRESKOOP garantiza el derecho del titular a obtener, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

	<p style="text-align: center;">POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS COOPERATIVA FRESKOOP</p>	<p>04/05/2026 Versión:02 Página 7 de 12</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------

4.6 PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA: El tratamiento de datos se encuentra sujeto a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones legales y de los derechos de los titulares. En este sentido, la información no podrá estar disponible en medios de divulgación masiva, salvo que se implementen mecanismos que permitan el acceso controlado.


4.7 PRINCIPIO DE SEGURIDAD: La información sujeta a tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012 deberá ser protegida mediante la adopción de medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar su integridad, confidencialidad y disponibilidad, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

4.8 PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales estarán obligadas a garantizar la reserva de la información, obligación que subsistirá incluso después de finalizada su relación con las actividades que comprendan el tratamiento.

5. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS

La autorización para el tratamiento de sus datos personales, permite a FRESKOOP, recolectar, transferir, almacenar, usar, circular, suprimir, compartir, actualizar y transmitir, para efectos de cumplir con las siguientes finalidades:

- Validar la información en cumplimiento de la exigencia legal de conocimiento del cliente aplicable a FRESKOOP.
- Adelantar las acciones de cobro y de recuperación de cartera, en virtud de la naturaleza pública de los recursos colocados en procura de hacer sostenible el sistema de crédito de FRESKOOP.
- El tratamiento de los datos personales protegidos por nuestro ordenamiento jurídico.
- El tratamiento y protección de los datos de contacto (direcciones de correo físico, electrónico, redes sociales y teléfono).
- Solicitar y recibir de las Instituciones de Educación Superior y de las entidades de derecho público y/o empresas de carácter privado la

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS COOPERATIVA FRESKOOP	04/05/2026 Versión:02 Página 8 de 12
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------


información personal, académica, laboral y de seguridad social, que reposa en sus bases de datos.

El alcance de la autorización comprende la facultad para que FRESKOOP le envíe mensajes con contenidos institucionales, notificaciones, información del estado de cuenta, saldos, cuotas pendientes de pago y demás información relativa al portafolio de servicios de la Entidad, a través de correo electrónico y/o mensajes de texto al teléfono móvil.

6. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

Se informa al Titular del dato, los derechos que las leyes sobre protección de datos personales le ofrecen, que a continuación se enlistan y que FRESKOOP, los garantiza a través del cumplimiento de los procedimientos definidos:

- 1.1 Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la Entidad. Este derecho se puede ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado; Cooperativa Multiactiva Freskoop. Cel 3002991601 www.freskoop.com Kilometro 3 Vía Chimita Parque Industrial 1 Bucaramanga – Santander
- 1.2 Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Entidad cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.
- 1.3 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.
- 1.4 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 la Entidad o el Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.

	<p style="text-align: center;">POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS COOPERATIVA FRESKOOP</p>	<p>04/05/2026 Versión:02 Página 9 de 12</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------


1.5 Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

7. PROCEDIMIENTOS DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Para consulta de datos personales, solicitud de la autorización o de información sobre el uso dado a los datos, usted puede realizar la consulta por escrito y de manera presencial en las Oficinas de FRESKOOP. La consulta debe ser a través de comunicación dirigida a nombre de FRESKOOP, con el nombre completo del titular, la descripción de la consulta, la dirección de residencia y el teléfono de contacto.

Independientemente del mecanismo utilizado para la radicación de solicitudes de consulta, las mismas 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.

- Para presentar una solicitud de corrección, actualización o supresión de datos, o para presentar reclamo por presunto incumplimiento de los deberes de FRESKOOP relacionados con la Protección de Datos, usted puede realizar la solicitud por escrito y de manera presencial en las Oficinas correspondientes. La solicitud o reclamo debe realizarse a través de comunicación dirigida a nombre de FRESKOOP, con el nombre completo del titular, la descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud o reclamo, la dirección de residencia, el teléfono de contacto y se deben anexar los documentos que se quiera hacer valer.
- Si la solicitud o reclamo resulta incompleto, se le requerirá dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo 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. En caso de que quien reciba el reclamo no sea

	<p style="text-align: center;">POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS COOPERATIVA FRESKOOP</p>	<p>04/05/2026 Versión:02 Página 10 de 12</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.


- Las solicitudes de actualización, corrección, rectificación o supresión de los datos serán contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo del reclamo completo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

8. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

FRESKOOP está comprometido en efectuar un correcto uso y tratamiento de los datos personales contenidos en sus bases de datos, evitando el acceso no autorizado a terceros que puedan conocer o vulnerar, modificar, divulgar y/o destruir la información que allí reposa.

Para este fin, cuenta con protocolos de seguridad y acceso a los sistemas de información, almacenamiento y procesamiento incluidas medidas físicas de control de riesgos de seguridad.

FRESKOOP ha implementado todos los mecanismos de seguridad vigentes en el mercado acordes con sus productos. Además, ha desplegado una serie de documentos y actividades a nivel interno para garantizar el correcto funcionamiento de los esquemas de seguridad técnica; no obstante, a pesar de la debida diligencia adoptada, FRESKOOP no se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada del ingreso indebido o fraudulento por parte de terceros a la base de datos y/o por alguna falla técnica en el funcionamiento. Los presentes lineamientos son aplicables de cumplimiento obligatorio para los portales Web propiedad de FRESKOOP, y de aquellos que a futuro se adquieran o se desarrollen.

	<p style="text-align: center;">POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS COOPERATIVA FRESKOOP</p>	<p>04/05/2026 Versión:02 Página 11 de 12</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

9. ALMACENAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES

FRESKOOP solicita los datos necesarios para la adquisición de créditos, servicios e interacción con sus clientes, así como aquella requerida por el gobierno para el proceso de facturación y pago. En algunos casos, puede solicitar información adicional y sensible la cual es de libre y voluntaria entrega por parte del titular del dato.

Una vez suministrados sus datos personales, de manera voluntaria y libre, a través del registro en nuestro portal Web, entre otros, los mismos son almacenados en la base de datos pertinente de acuerdo al servicio o producto adquirido. Las bases de datos se encuentran detrás de un firewall para mayor seguridad y los servidores en los que reposan las bases de datos están protegidos físicamente en un lugar seguro. Sólo personal autorizado que ha firmado acuerdos de confidencialidad de la información, puede acceder a él y por tanto a los datos personales de nuestros clientes y/o usuarios.


10. MODIFICACIONES A LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

FRESKOOP se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, de manera unilateral, sus políticas y procedimientos de tratamiento de datos personales. Cualquier cambio será publicado y anunciado. Además, se conservarán las versiones anteriores de la presente políticas de tratamiento de datos personales.

El uso continuo de los servicios o no desvinculación de los mismos por el titular del dato después de la notificación de los nuevos lineamientos constituye la aceptación de la misma.

11. REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN

El titular del dato, con la aceptación de esta política de tratamiento de datos personales, declara conocer que FRESKOOP, puede suministrar esta información a las entidades vinculadas y aliadas y a las entidades judiciales o administrativas y demás entes del Estado que, en ejercicio de sus funciones, soliciten esta información. Igualmente, acepta que pueden ser objeto de procesos de auditoría

	<p style="text-align: center;">POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS COOPERATIVA FRESKOOP</p>	<p>04/05/2026 Versión:02 Página 12 de 12</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

interna o de auditoría externa por parte de empresas encargadas de este tipo de control. Lo anterior, sujeto a la confidencialidad de la información.

12. VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en las Bases de Datos de FRESKOOP durante el tiempo que sea necesario para cumplir las finalidades mencionadas en este documento, para las cuales fueron recolectados. La presente política de tratamiento de datos personales e información financiera, crediticia y comercial fue aprobada por el Consejo de Administración de FRESKOOP.

13. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Para la recepción de consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos como usuario o cliente, puede comunicarse a través de cualquiera de los canales de Atención al Cliente que FRESKOOP tiene dispuestos y se atenderán en los tiempos establecidos por la Ley 1581.