Políticas de Tratamiento de Datos de Coink S.A.

Versión 1.0.4.0

Marzo de 2023

TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es confidencial y propiedad de COINK S.A. está prohibido divulgar esta información a personas externas, reproducir total o parcialmente este documento y usarlo para propósitos ajenos o diferentes a los que establezca COINK S.A.

CONTROL DE VERSIONES				
Fecha	Versión	Sección	Descripción	Autor
08-2019	1.0.0.0		Creación documento política datos personales.	Liliana López.
10-2020	1.0.1.0			Daniel Cristancho
01-2021	1.0.2.0			Daniel Cristancho
01-2022	1.0.2.3			Daniel Cristancho
08-2023	1.0.4.0	Inicio del documento	Se incluyó cuadro de control de versiones	Javier Moscoso
08-2023	1.0.4.0	En la sección de procedimientos, 2. Modificación a la autorización.	Se modificó el correo electrónico datospersonales@coink.com por el de soporte@coink.com.	Javier Moscoso
08-2023	1.0.4.0	En la sección de procedimientos, 5. Responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos	Se modificó el correo electrónico datospersonales@coink.com por el de soporte@coink.com.	Javier Moscoso
08-2023	1.0.4.0	Documento completo	Corrección ortografía y ajuste de forma del documento.	Javier Moscoso

Tabla de contenido

POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 4
1. INTRODUCCIÓN 4
2. ALCANCE 4
3. OBJETIVOS 4
4. DEFINICIONES 4
5. PRINCIPIOS 5
6. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO 7
7. TRATAMIENTO Y FINALIDADES 7
   7.1. CLIENTES 7
      7.1.1. INDISPENSABLES 7
      7.1.2. NO INDISPENSABLES 8
   7.2. EMPLEADOS Y FAMILIARES 8
   7.3. POSTULANTES 8
   7.4. PROVEEDORES Y ALIADOS 9
8. DERECHOS DEL TITULAR 9
9. AUTORIZACIÓN 9
   9.1. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES 10
10. CASOS EN QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN 10
11. PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN 11

12. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN Y/O SUPRESIÓN DEL DATO 11
13. MEDIDAS DE SEGURIDAD 11
PROCEDIMIENTOS 11
1. CONSULTAS 11
2. MODIFICACIÓN A LA AUTORIZACIÓN 12
3. RECLAMOS 13
4. REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD 13
5. RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS 14
6. RESPONSABLE DE LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES. 14
DEBERES DE LOS RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO 14
1. DEBERES DE COINK S.A. COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO 14
2. DEBERES DE COINK S.A. COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO 15
VIGENCIA 16

POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. INTRODUCCIÓN

Con la nueva figura SEDPE Sociedad Especializada en Depósitos y Pagos Electrónicos autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia, Coink S.A., presta sus servicios financieros en un entorno digital para promover la inclusión financiera en Colombia para lo cual con una cuenta de depósito electrónico puedes ahorrar y disfrutar de tus ahorros. Con la finalidad de entregar servicios y productos seguros y siempre regulados bajo las leyes Colombianas, Coink S.A., genera políticas, procesos y procedimientos para el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y los decretos que lo modifiquen, los cuales protegen la información de clientes, empleados, terceros, aliados y de público en general que registren sus datos en nuestro ecosistema, para así cumplir con el objeto social de Coink S.A.

2. ALCANCE

La Política de Tratamiento de Datos Personales de Coink S.A., aplica a todos los datos que se encuentren en el ecosistema de Coink S.A. como Responsable y/o Encargado de datos personales de clientes, empleados, terceros y de público en general que registren sus datos en nuestro ecosistema. Este aplica cuando el tratamiento de datos se realice en el territorio colombiano, así como cuando el Encargado no resida en Colombia actuando de acuerdo con lo regulado por las Leyes Colombianas.

3. OBJETIVOS

Establecer políticas que permitan el correcto cumplimiento a la Ley 1582 de 2012 y los decretos que la modifiquen, generando un correcto tratamiento a los datos personales administrados por Coink S.A.

4. DEFINICIONES

A continuación, se describen los términos utilizados para la definición de las Políticas de Tratamiento de Datos Personales y que se encuentran alineadas a la Ley 1581 de 2012.

AUTORIZACIÓN: Consentimiento, voluntario, previo, expreso e informado por el titular para que Coink S.A. realice el tratamiento de sus datos personales.

AVISO DE PRIVACIDAD: Documento mediante el cual se expone a los usuarios la existencia de las Políticas de Tratamiento de datos personales, la forma de acceder a estas y las finalidades del tratamiento.

BASE DE DATOS: Conjunto organizado de datos que tienen un mismo contexto y se encuentran almacenados en formato digital o archivos físicos.

DATO PERSONAL: Información relacionada a persona como su nombre o número de identificación que puedan hacerla determinable.

DATO PUBLICO: Datos que no pertenecen al grupo de datos privados o sensibles, que pueden estar registrados o contenidos en documentos de libre circulación o públicos.

DATO PRIVADO: Información que solo es relevante para el titular y es catalogada como intima o reservada, como gustos o preferencias.

DATO SEMIPRIVADO: No corresponde a información intima, reservada, ni publica, estos datos solo son de interés del titular y de un grupo o sector como información financiera.

DATO SENSIBLE: Todo dato que pueda afectar la intimidad del titular o que con el uso indebido de estos genere algún tipo de discriminación, dentro de estos datos se encuentran: relativos a la salud, origen racial o étnico, orientación política, vida sexual y datos biométricos.

ENCARGADO: Persona natural o jurídica que ha sido delegada por el Responsable para el tratamiento de datos personales.

OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS: Funcionario designado por el Responsable y/o Encargado de los datos que se encarga de velar por la implementación de las políticas y procedimientos que prestan la debida protección de los datos que se encuentran en tratamiento.

RESPONSABLE: Persona natural o jurídica que establece las políticas y decide sobre la finalidad de los datos y el tratamiento que sobre estos se realice.

TITULAR: Dueño de los datos que se encuentran en tratamiento y quien autoriza al Responsable para su uso.

TRATAMIENTO: Operaciones realizadas a los datos personales como recolección, almacenamiento, transferencia, transmisión, uso o supresión.

TRANSFERENCIA: Envío de información por parte del Responsable o Encargado ubicado en Colombia, a un receptor que hace parte del Responsable del tratamiento de datos dentro o fuera del territorio colombiano.

TRANSMISIÓN: Comunicación del Responsable de los datos personales dentro o fuera del territorio colombiano con el objetivo de realizar tratamiento de estos datos por el Encargado.

5. PRINCIPIOS

La Ley 1581 de 2012 define los siguientes principios para el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DEL TRATAMIENTO DE DATOS: El tratamiento de los datos que se refieren en la Ley 1581 de 2012 es una actividad que se encuentra reglada y debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

PRINCIPIO DE FINALIDAD: El tratamiento de los datos debe obedecer a una finalidad legitima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual se le informa al Titular.

PRINCIPIO DE LIBERTAD: El tratamiento de los datos solo se puede ejercer con la autorización del titular.

PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD: La información objeto de tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Por lo tanto, queda prohibido el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan al error.

PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA: Durante el tratamiento de datos se debe garantizar al Titular el derecho de obtener en cualquier momento y sin restricciones por parte del Responsable o el Encargado del Tratamiento, información exacta acerca de la existencia de datos que le conciernen.

PRINCIPIO DE ACCESOS Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA: El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley 1581 de 2018 y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley 1581 de 2012.

Los datos personales, salvo la información pública, 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 presente ley.

PRINCIPIO DE SEGURIDAD: Los datos que se encuentra en tratamiento por parte del Responsable o Encargado del Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2018, deberá otorgar niveles de seguridad necesarios para prevenir la adulteración, perdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD: Todas las personas que intervienen en el tratamiento de datos personales diferentes de aquellos categorizados como públicos, deben garantizar la total reserva de la información aun cuando esta haya finalizado su relación con las labores de Tratamiento de datos, pudiendo solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley 1581 de 2012 y en los términos de esta.

6. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón social: Coink S.A.
Dirección: Calle 70 a # 13 – 43 Bogotá – Colombia
Correos: datospersonales@coink.com
Sitio web: www.coink.com

7. TRATAMIENTO Y FINALIDADES

El Titular autoriza que el Tratamiento de los datos que Coink S.A. recolecta corresponde a la realización de operaciones sobre los mismos, como recolección, almacenamiento, uso, circulación, comercialización, transferencia, transmisión o supresión, para las siguientes finalidades:

7.1. CLIENTES

7.1.1. INDISPENSABLES

A. Para el cumplimiento de obligaciones establecidas en la ley, en normas extranjeras e internacionales.
B. Para análisis de riesgos, análisis estadísticos estrictamente internos, de control y supervisión, desarrollo de herramientas de prevención de fraude, establecer relaciones contractuales, y la prestación de servicios o transacciones que permitan el desarrollo del objeto social de COINK.
C. Para el envío de mensajes SMS al celular desde el cual se utiliza el depósito electrónico, así como mensajes dentro de la propia aplicación móvil App COINK y comunicaciones al correo electrónico registrado para contactarlo o para entregarle información de tipo legal, de productos o servicios, de seguridad o de aspectos relacionados con las operaciones o transacciones realizadas con COINK y cuyo contenido se considere necesario y/o apropiado para la correcta prestación de los servicios. Sin perjuicio de lo dispuesto en materia de notificaciones en los REGLAMENTOS DE DEPÓSITO ELECTRÓNICO DE COINK.
D. Para la consulta, entrega, reporte, verificación, actualización de los datos ante las entidades de consulta de bases de datos u Operadores de Información y Riesgo, o ante cualquier otra entidad que maneje o administre bases de datos con los fines legalmente definidos para este tipo de entidades.
E. Para acceder y consultar los datos personales reportados por los empleadores y/o pensionados y/o por el Titular en condición de trabajador al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales de Colombia, los cuales se encuentran contenidos en bases de datos de Operadores de Información de Seguridad Social autorizados por el Ministerio de Salud y Protección Social o administradoras de pensiones y a obtener información financiera u otra información que se encuentre en centrales, entidades u operadores de información autorizados para tratar y actualizar los datos, evaluar solicitudes de productos y/o servicios financieros, realizar perfilamiento con base en el comportamiento comercial, financiero, en el sistema de seguridad social y parafiscales u otros servicios adquiridos.

F. Para compartir la información con los proveedores y aliados de COINK, en su calidad de Encargados, para que puedan llevar a cabo el mantenimiento, operación y funcionamiento adecuado de los PRODUCTOS COINK, conforme las instrucciones que les imparta COINK.
G. Conocer la ubicación y datos de contacto del cliente para efectos de notificaciones de seguridad y ofrecimiento de beneficios y ofertas comerciales.
H. Comercializar el uso, almacenamiento y circulación de los datos personales objeto de tratamiento a los aliados comerciales o estratégicos de COINK

7.1.2. NO INDISPENSABLES

A. Para transmitir la información a aliados comerciales o estratégicos o a empresas vinculadas con COINK (matriz, filial o subsidiarias), con el fin de realizar nuevas ofertas de servicios o productos a los CLIENTES. Los aliados comerciales o estratégicos estarán listados en la página web www.coink.com (Sección "Política de Uso y protección de datos"), y podrán ser accedidos por EL CLIENTE en cualquier momento accediendo a dicha página web.
B. Para que Coink directamente, o mediante la transmisión de datos a los proveedores que contrate para la adecuada prestación de los PRODUCTOS COINK en su calidad de Encargados, realice actividades de análisis y campañas comerciales promocionales o de fidelización, encuestas, muestreos, pruebas de mercadeo, niveles de satisfacción y de comportamiento y el envío de correos electrónicos o mensajes SMS para entregarle información de tipo comercial sobre los PRODUCTOS COINK u otros productos o servicios.

7.2. EMPLEADOS Y FAMILIARES

A. Realizar contacto por eventos como pueden ser situaciones de emergencia u otros relacionados con el empleado de Coink S.A.
B. Oferta de productos o servicios realización de encuestas y otros con fines comerciales de Coink S.A.
C. Fines estadísticos, de consulta, gremiales, así como para fines tributarios, incluidas las autoridades de otros países.
D. Ofrecer programas de bienestar corporativo y planificar actividades empresariales, para el empleado de Coink S.A., y sus beneficiarios (padres, hijos, cónyuge, compañero permanente).

7.3. POSTULANTES

A. Solicitar soportes de la hoja de vida.
B. Incluirla en una base de datos para tener un registro de la inscripción.
C. Verificar el cumplimiento de requisitos como parte del proceso de selección.
D. Tener un registro de quienes se presentaron y quienes fueron descartados del proceso de selección.
E. Para citación y aplicación de pruebas y entrevistas.
F. Para que funcionarios de Coink S.A., o terceros realicen la evaluación de las pruebas.
G. Para que Coink S.A., lo pueda contactar para invitarlo a participar en procesos de selección de personal.

H. A ser consultado en centrales de riesgo.
I. Para reportar información a las autoridades competentes en caso de que lo requieran.
J. Para que los datos sean tratados directamente por Coink S.A., o por alguno o algunos de sus encargados, y para dejar un registro que contenga los siguientes datos: nombre y apellido, lugar de residencia, cédula y teléfono con el fin de tener un soporte del proceso de selección ante autoridades internas y externas.

7.4. PROVEEDORES Y ALIADOS

A. Atención de solicitudes, gestión de contratos con Coink S.A.
B. Control y prevención del fraude.
C. Oferta de productos o servicios de Coink S.A., realización de encuestas y otros con fines comerciales.
D. Fines estadísticos, de consulta, gremiales.
E. Fines tributarios, incluidas las autoridades de otros países.

8. DERECHOS DEL TITULAR

Los clientes de COINK S.A. como titulares de su información pueden ejercer sus derechos indicados en el artículo 8° de la Ley 1581 de 2012:

A. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan al error o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
B. Solicitar a Coink S.A. prueba de la autorización otorgada, salvo cuando expresamente se exceptúe su autorización para el tratamiento de acuerdo con lo previsto en el artículo 10° de la Ley 1581 de 2012.
C. Ser informado por Coink S.A. en relación con el uso que se les ha dado a sus datos personales, previa solicitud por medio de los canales de comunicación dispuestos por Coink S.A.
D. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
E. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos recolectados cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. Este derecho no procede cuando exista disposición legal que ordene mantenerla.
F. Acceder mediante los canales dispuestos por Coink S.A. y en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

9. AUTORIZACIÓN

Sin perjuicio de las excepciones prevista en la Ley 1851 de 2012, Coink S.A., solicitará a los Titulares la autorización para el Tratamiento de datos, que serán obtenidas por distintos medios de manera tal que los titulares de la información otorguen su consentimiento previo, expreso e informado y en todo caso esta autorización será registrada para ser objeto de consulta cuando sea necesario. Las solicitudes de

autorización requeridas por Coink S.A. tendrán un lenguaje claro e informarán al Titular que:

A. El tratamiento al que serán sometidos los datos personales y la finalidad del mismo.
B. El Carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
C. Los derechos que le asienten con Titular.
D. La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable de Tratamiento

9.1. PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

La ley 1581 de 2012 en el artículo 7 indica que el Tratamiento de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se tratan de datos de naturaleza pública o cuando el tratamiento responde y respeta el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y se asegure el respeto a sus derechos fundamentales. Por lo tanto, Coink S.A., asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes, para lo cual el Representante Legal o Tutor de los niños, niñas y adolescentes otorgara a Coink S.A. la autorización al Tratamiento de estos datos garantizando que la información entregada es veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible en términos de la Ley 1851 de 2012.

Es tarea del Estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del Tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.

10. CASOS EN QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN

De acuerdo con lo definido en el artículo 10° de la Ley 1581 de 2012, Coink S.A., no requiere autorización de Tratamiento cuando la información se trate de:

A. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
B. Datos de naturaleza pública.
C. Casos de urgencia médica o sanitaria.
D. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
E. Datos relacionados con el registro civil de las personas.

En todo caso cuando Coink S.A., acceda a los datos sin que esto implique mediar autorización previa, deberá cumplir con las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012.

11. PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN

De acuerdo con lo definido en el artículo 13 de la Ley 1581 de 2012, Coink S.A. podrá suministrar la información recolectada a las siguientes personas:

A. A los titulares que acrediten su identidad.
B. A los causahabientes que acrediten esta calidad.
C. A el representante y/o apoderado del Titular que acredite esta calidad.
D. A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
E. A los terceros autorizados por el Titular o la Ley.
F. Los derechos de los niños, niñas y adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos y acrediten dicha calidad.

12. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN Y/O SUPRESIÓN DEL DATO

Los Titulares de los datos recolectados por Coink S.A., podrán solicitar la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización para el Tratamiento de sus datos siguiendo el procedimiento de modificación a la autorización de acuerdo con lo establecido en el capítulo procedimientos numeral 2 del presente documento.

Es de aclarar que esta solicitud de revocatoria y/o supresión procederá en la medida que dicha finalidad no sea imprescindible para el cumplimiento de obligaciones legales o de correcto funcionamiento u operación.

13. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Coink S.A., ha definido el Manual de Seguridad de la Información y Ciberseguridad mediante el cual se establecen las políticas, procesos, procedimientos, herramientas entre otras que buscan preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y los datos personales.

Los Encargados del Tratamiento de datos personales cuentan con contratos que definen las obligaciones a cumplir para mantener la seguridad de la información.

PROCEDIMIENTOS

1. CONSULTAS

Los Titulares de los datos a los que Coink S.A. ha sido autorizado para tratar, podrán consultar la información personal que de ellos repose en las bases de datos de Coink

S.A., la consulta será gratuita una vez al mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales del presente documento.

Coink S.A., en calidad de Responsable del Tratamiento suministrara a estos la información contenida en el registro individual o que esté vinculado con la información del Titular.

Para poder realizar la entrega de la información, el titular deberá enviar una carta a la dirección y/o correo electrónico descrito en el numeral 5 del presente capitulo y adjuntar los siguientes soportes que permitan demostrar que se encuentran facultados para solicitarla:

A. El Titular deberá demostrar su identidad adjuntando la fotocopia de la cedula de ciudadanía.
B. El causahabiente deberá demostrar su parentesco mediante la copia de la escritura donde se apertura la sucesión y copia de su documento de identificación.
C. Los representantes legales deberán demostrar su identidad mediante una copia de la cámara y comercio no mayor a 30 días y la fotocopia de la cedula de ciudadanía.
D. Los apoderamos deberán demostrar su autorización adjuntando una copia autentica del poder y la fotocopia de su cedula de ciudadanía.

Coink S.A., atenderá la consulta en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibido de la misma. En los casos que no fuere posible atender la solicitud en el anterior termino, se informara al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, informando los motivos que presentan la demora y la fecha en cual se atenderá la consulta.

2. MODIFICACIÓN A LA AUTORIZACIÓN

Los Titulares de la información que Coink S.A. como Responsable administra, podrán hacer ejercicio de sus derechos para modificar la autorización del tratamiento de sus datos personales para finalidades no imprescindibles por parte de Coink S.A. o el encargado del Tratamiento será tramitado bajo las siguientes reglas.

A. Presentar la solicitud formal dirigida a Coink S.A. o el encargado del Tratamiento, al correo soporte@coink.com con la identificación del Titular y la descripción de la solicitud de modificación.

- En el caso que Coink S.A. identifique que la solicitud se encuentra incompleta, se requerirá al interesado dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud para que complemente la información.
- Si pasados cinco (5) días el interesado no envía la información requerida, se entenderá que ha desistido de la solicitud.

B. El tiempo máximo de atención esta solicitud es de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

- En el caso que Coink S.A. o el encargado del Tratamiento no pudiesen atender el reclamo dentro del término descrito, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá el reclamo, fecha que no puede superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

3. RECLAMOS

Los Titulares de la información que Coink S.A. como Responsable administra, podrán hacer ejercicio de sus derechos a corregir, actualizar o suprimir sus datos, así mismo cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 por parte de Coink S.A. o el encargado del Tratamiento será tramitado bajo las siguientes reglas:

A. Presentar el reclamo mediante una solicitud formal dirigida a Coink S.A. o el encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la dirección y la descripción y soportes de evento que da lugar al reclamo.

- En el caso que Coink S.A. identifique que el reclamo se encuentra incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.
- El interesado tiene dos (2) meses a partir de la fecha del requerimiento para presentar la información requerida. Si en este periodo de tiempo no se recibe dicha información, se entenderá que ha desistido del reclamo.

B. En el caso que Coink S.A. o el encargado del Tratamiento no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará la situación al interesado.

C. Una vez se reciba el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles, esta leyenda se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.

D. El tiempo máximo de atención de los reclamos es de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

- En el caso que Coink S.A. o el encargado del Tratamiento no pudiesen atender el reclamo dentro del término descrito, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá el reclamo, fecha que no puede superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

4. REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD

El Titular podrá elevar sus quejas a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando haya agotado el proceso de consultas o reclamos ante Coink S.A. descritos en el numeral 1 y 2 del presente capitulo.

5. RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

Los Titulares de los datos que se encuentran en Tratamiento en Coink S.A., podrán ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información, así como de revocar la autorización; estas actividades las pueden ejecutar contactando al área de Servicio al Cliente mediante el siguiente correo electrónico: soporte@coink.com.

6. RESPONSABLE DE LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.

Coink S.A., cuenta con un Oficial de Protección de Datos quien vela por la implementación efectiva de las políticas y procedimientos encaminados en el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y los decretos que la modifiquen.

DEBERES DE LOS RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

1. DEBERES DE COINK S.A. COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Coink S.A. cumplirá con los siguientes deberes descritos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012:

A. Garantizar al Titular, en todo el tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
B. Solicitar y conservar copia de la autorización otorgada por el Titular; la conservación se realizara durante el tiempo que Coink S.A. considere necesario para cumplir la finalidad de su recolección, más el término que establezca la ley.
C. Informar al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten.
D. Conservar la información bajo condiciones de seguridad para impedir la perdida de confidencialidad, integridad y disponibilidad.
E. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
F. Actualizar de forma oportuna la información reportada al Encargado del Tratamiento.
G. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
H. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012.
I. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.

J. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012.
K. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente Ley 1581 de 2012 y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
L. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
M. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
N. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
O. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

2. DEBERES DE COINK S.A. COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

Coink S.A. cumplirá con los siguientes deberes descritos en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012:

A. Garantizar al Titular, en todo el tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
B. Conservar la información bajo condiciones de seguridad para impedir la perdida de confidencialidad, integridad y disponibilidad.
C. Actualizar, rectificar o suprimir oportunamente los datos.
D. Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
E. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares.
F. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
G. Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley.
H. Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
I. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
J. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
K. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
L. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

VIGENCIA

La presente política se encuentra pública en el sitio web de Coink S.A. y la versión 1.0.4.0 entra en vigor a partir del mes de septiembre de 2023.

Coink S.A. recolectara, conservara, usara o circulara los datos recolectados y las pruebas de la autorización durante el tiempo que Coink S.A. considere razonable y necesario para cumplir la finalidad de su Tratamiento.

Cuando se presenten cambios sustanciales a las Políticas de Tratamiento de Datos Personales, Coink S.A. informará a los Titulares a más tardar en el mismo momento de la implementación de las nuevas políticas, este reporte se podrá realizar por distintos medios como documentos, formatos electrónicos, medios verbales o cualquier otra tecnología que garantice el deber de informar al Titular. Cuando el cambio afecte la finalidad del Tratamiento de datos se solicitará una nueva autorización al Titular.