

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

### I. CONDICIONES GENERALES.

El presente documento establece las políticas de uso de la página [www.cobi.com.co](http://www.cobi.com.co), así como las condiciones de prestación de servicios por parte de **COBI COBRANZA INSTITUCIONAL S.A.S**, en adelante **COBI**.

Le solicitamos al Usuario y/o Visitante de este Sitio Web que lea detallada y cuidadosamente este documento antes de iniciar su exploración o utilización, toda vez que el Usuario y/o Visitante del website al ingresar o utilizar los servicios ofrecidos en esta página web, acepta los presentes términos y condiciones, obligándose al cumplimiento de los mismos; por lo tanto, si no está de acuerdo con las disposiciones establecidas, por favor absténgase de acceder a este sitio y de utilizar cualquier información o servicio provisto por el mismo.

**COBI** se reserva el derecho de modificar y actualizar las presentes condiciones de uso, contenidos y servicios ofrecidos por el Sitio Web, unilateralmente, por cualquier causa, en cualquier momento, de cualquier forma, sin que se requiera previo aviso y sin que ello dé lugar a indemnización alguna. Las modificaciones y/o actualizaciones realizadas entrarán en vigencia una vez sean publicadas en el Sitio Web.

El Usuario y/o Visitante se compromete a revisar periódicamente el presente documento para estar informado de las modificaciones introducidas. Cada nuevo acceso del Usuario y/o Visitante al Sitio Web, constituye una aceptación de las condiciones de uso establecidas en el presente documento.

### II. DEFINICIONES.

Para la aplicación y propósitos de este documento, se entiende por:

- **Sitio Web:** [www.cobi.com.co](http://www.cobi.com.co)
- **Usuario:** persona natural o jurídica que mantiene una relación contractual de prestación de servicios vigente con **COBI** y, por lo tanto, cuenta con acceso a las plataformas de gestión dispuestas en el Sitio Web.

- **Visitante:** persona natural o jurídica que ingresa al Sitio Web para acceder a sus Contenidos o para solicitar información acerca del estado de sus obligaciones o referente a los servicios profesionales de cobranza ofrecidos por **COBI**.
- **Contenidos:** todas las formas de información o datos que se divulguen en el Sitio Web, incluyendo, pero sin limitarse a, textos, imágenes, gráficas, fotos, logos, diseños, animaciones, videos y audios.

### III. DERECHOS DE AUTOR.

Las gráficas, imágenes, textos, información, compilaciones y demás contenidos de este Sitio Web son propiedad exclusiva de **COBI**, todas las marcas comerciales y logotipos que aparecen en la página son propiedad de **COBI** o de terceros que nos han autorizado para incluir dichos signos.

Se prohíbe expresamente a los Usuarios y/o Visitantes, transmitir o usar los contenidos del Sitio Web para propósitos comerciales<sup>1</sup>, salvo se cuente con autorización previa, expresa y escrita de **COBI**.

El Usuario y/o Visitante asume la responsabilidad de cualquier naturaleza por el uso indebido o desautorizado de los contenidos del Sitio Web protegidos por las normas de propiedad intelectual o industrial, por lo tanto, deberá cubrir los perjuicios causados tanto a **COBI** como a los titulares de los derechos de propiedad intelectual o industrial de los contenidos del Sitio Web, por los actos cometidos directamente por el Usuario y/o Visitante o por interpuesta persona con su aquiescencia, o utilizando cualquier otro mecanismo como instrumento para infringir tales derechos.

### IV. RESTRICCIONES DE USO.

Los Usuarios y/o Visitantes son responsables de su conducta, Contenido y comunicaciones mientras estén usando el Sitio Web, por lo tanto, se comprometen a utilizar el Sitio Web y los Servicios ofrecidos en éste de conformidad con la legislación aplicable, las condiciones establecidas en el presente documento, el orden público, la moral y las buenas costumbres.

Ninguno de los Servicios está concebido para su uso por personas menores de dieciocho (18) años o por incapaces. Si usted es menor de dieciocho (18) años y/o

---

<sup>1</sup> Entiéndase por propósito comercial todo aquel que esté encaminado a la obtención de un rédito o ganancia económica.

no tiene la capacidad para formalizar un contrato o llegar a un acuerdo con **COBI**, absténgase de usar el Sitio Web.

Asimismo, los Usuarios y/o Visitantes no podrán usar de forma indebida el Sitio Web, entendiéndose por tal, la realización de acciones, tales como, pero sin limitarse, a las siguientes:

- Reproducir, copiar o distribuir, con fines comerciales, los Contenidos del Sitio Web.
- Usar programas automáticos, mecanismos o procesos manuales para monitorear, copiar, resumir, o extraer información de cualquier otra forma desde el Sitio Web.
- Suministrar datos falsos o incorrectos que puedan inducir a error.
- Enviar o transmitir contenido obsceno, difamatorio, injurioso, calumnioso o discriminatorio contra cualquier persona natural o jurídica.
- Introducir o difundir en la red virus informáticos o cualquier otro código de naturaleza destructiva.
- Atentar de cualquier forma contra el Sitio Web, su plataforma tecnológica o sus sistemas de información.
- Alterar, bloquear o realizar cualquier otro acto que impida mostrar algún Contenido o acceder a algún Servicio del Sitio Web.
- Realizar ataques informáticos, interceptación de comunicaciones, uso no autorizado de terminales o usurpación de identidad.
- Infringir patentes comerciales, marcas registradas, secretos comerciales e industriales, derechos de publicidad o cualquier otro derecho de personas naturales o jurídicas.
- Impedir o interrumpir el uso del Sitio Web por parte de terceros.
- Usar las cuentas y claves de terceros Usuarios, o cualquier otra información sin el consentimiento previo de su titular.
- Transmitir desde este sitio SPAM, cadenas, correo basura o cualquier otro tipo de correo masivo no solicitado.
- Participar en hostigamiento, acoso, amenazas, acecho, publicidad (spam) o vandalismo.
- Solicitar información personal identificable con el propósito de hostigar, realizar actos de explotación, violación de la intimidad o cualquier propósito promocional y/o comercial.
- Realizar o participar en actividades fraudulentas.
- Irrespetar o tratar de forma inadecuada a alguno de nuestros empleados o colaboradores encargados de resolver inquietudes y brindar asesoría a través del chat.

- Proporcionar datos falsos e inexactos en la información que requiera ser conocida por **COBI** para la identificación de obligaciones y el suministro de información sobre las mismas.
- Utilizar de manera indebida este Sitio Web o nuestros servicios para cualquier clase de actividad ilícita.

## V. ALCANCE DE LOS SERVICIOS.

El contenido del presente Sitio Web tiene una finalidad informativa y práctica, toda vez que permite al Usuario y/o Visitante conocer los servicios profesionales ofrecidos por **COBI** referentes a la administración y recaudo de cartera empresarial y educativa.

A través del Sitio Web, nuestros clientes pueden acceder a las plataformas de gestión de **COBI**. Asimismo, el Sitio Web funge como portal de comunicación entre **COBI** y los Usuarios y/o Visitantes y el público en general a través del chat habilitado las 24 horas del día.

## VI. USUARIO Y CONTRASEÑA.

A quienes contraten nuestros servicios de administración y recuperación de cartera les será proporcionado un usuario con el cual podrán acceder a las plataformas de gestión disponibles en el Sitio Web. El nombre de usuario y su contraseña son de uso personal e intransferible.

Cada Usuario será responsable de forma exclusiva por la confidencialidad del nombre de usuario y contraseña. En ese mismo sentido, el usuario será responsable de forma directa, exclusiva y excluyente por la destinación que le dé a su cuenta, ya que el acceso a la misma es restringido y obedece al uso de Clave de Seguridad que será de conocimiento exclusivo de este último.

El Usuario es exclusivamente responsable por el mantenimiento de la confidencialidad y seguridad de su cuenta. No deberá revelar la información de su cuenta a ningún otro usuario ni utilizar la Cuenta de otro usuario.

El Usuario notificará inmediatamente a **COBI** cuando conozca que su nombre de usuario y/o contraseña han sido vulnerados o terceros ajenos se encuentran haciendo uso de ella sin su consentimiento o cuando tenga conocimiento de cualquier otro uso no autorizado de su cuenta.

## VII. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

El Usuario y/o Visitante reconoce que el ingreso de su información y datos personales es realizado de manera voluntaria con el fin de acceder a los Servicios ofrecidos por el Sitio Web. De igual manera al introducir los datos, el Usuario y/o Visitante otorga el consentimiento a **COBI** para efectuar la recolección de datos y su uso, así como para proporcionarlos y utilizarlos según los productos o servicios solicitados.

El Usuario garantiza haber obtenido previamente las autorizaciones de los deudores para el tratamiento de su información personal por parte de terceros. En concreto, dichas autorizaciones deberán dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad colombiana de protección de datos personales y deberán incluir la posibilidad de transferir la información a terceros para realizar servicios de recuperación de cartera a través de la modalidad de cobro persuasivo, prejurídico y judicial. En razón de lo anterior, los Usuarios mantendrán indemne a **COBI** ante cualquier litigio, conflicto, queja o proceso derivado del incumplimiento de las obligaciones descritas en este apartado.

Toda la información y datos personales suministrados por el Usuario y/o Visitante que en virtud de la Ley 1581 de 2011, su normatividad complementaria o aquella que la modifique, sea considerada como dato personal será tratada conforme a la legislación vigente y a la Política de Protección de Datos Personales de **COBI**, la cual se encuentra disponible para su consulta en el Sitio Web [www.cobi.com.co](http://www.cobi.com.co).

Al momento de contratar nuestros servicios o acceder al sitio web, el Usuario y/o Visitante acepta previa y expresamente la Política de Protección de Datos Personales de **COBI** para las finalidades dispuestas por ésta. El procedimiento para la rectificación, actualización o supresión de información y/o datos personales podrá ser realizado por sus titulares de conformidad con el procedimiento establecido legalmente.

En cuanto a la seguridad de la información, **COBI** emplea diversas técnicas de seguridad para proteger la información y/o datos personales de accesos no autorizados por usuarios dentro o fuera de nuestra compañía. Sin embargo, es necesario tener muy en cuenta que la seguridad perfecta no existe en Internet, por lo tanto, **COBI** no se hace responsable por interceptaciones ilegales o violación de sus sistemas o bases de datos por parte de personas no autorizadas. **COBI**

tampoco se hace responsable por la indebida utilización de la información obtenida por esos medios fraudulentos o ilícitos.

## VIII. LÍMITES DE RESPONSABILIDAD.

- El uso del Sitio Web y del material contenido en él, al igual que las decisiones que el Usuario y/o Visitante adopte basándose en sus Contenidos se hace bajo su propio y exclusivo criterio.
- **COBI** no puede garantizar de forma exhaustiva que el Sitio Web o su servidor se encuentren libres de errores, virus u otros mecanismos perjudiciales y no se responsabiliza por el daño que pueda sufrir el equipo del Usuario y/o Visitante, derivado del uso de éste.
- **COBI** será libre de determinar que operaciones estarán habilitadas en la página en internet, así como el tipo de formato, los procedimientos, y las condiciones bajo los cuales operará la prestación de ella.
- **COBI** no garantiza la disponibilidad permanente e ininterrumpida del Sitio Web, por lo tanto, el servicio de la página web puede interrumpirse, suspenderse o alterarse en cualquier momento, en forma total o parcial por razones técnicas, de seguridad, de mantenimiento, por cortes en los servicios de teléfonos, energía, etc., caso fortuito, fuerza mayor o por cualquier otra razón ajena al control de **COBI**, en cuyo caso esta última queda plenamente liberada de toda responsabilidad por daños o perjuicios ocasionados tanto al Usuario y/o Visitante o a terceros.

## IX. DISPOSICIONES FINALES.

- Las condiciones de uso establecidas en el presente documento, así como los conflictos que pudieren surgir respecto de su interpretación, uso, alcance y terminación, se rigen por la ley colombiana.
- Para cualquier efecto legal o judicial, el lugar de las presentes condiciones de uso es la ciudad de Medellín-Antioquia-Colombia.
- Si cualquiera de las disposiciones de este documento pierde validez o eficacia por cualquier razón, dicha disposición se considerará separable de las restantes

y de ninguna manera afectará o perjudicará la validez u obligatoriedad de las disposiciones restantes.

- **COBI** podrá expulsar, remover, eliminar o prohibir el acceso de Usuarios al Sitio Web por la omisión o infracción de estos términos y condiciones o de las leyes aplicables cuando se hace uso de éste.
- El hecho de que **COBI** deje de hacer valer cualquier derecho o disposición de estos Términos y Condiciones no constituirá una renuncia a tal disposición o a cualquier otra disposición de estos Términos y Condiciones.
- Estos términos y condiciones estarán vigentes desde su publicación.

**EL USUARIO Y/O VISITANTE RECONOCE HABER LEÍDO EL PRESENTE ACUERDO, LO COMPRENDE Y ACEPTA QUEDAR VINCULADO POR SUS TÉRMINOS Y CONDICIONES.**

## **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES COBI COBRANZA INSTITUCIONAL S.A.S.**

La sociedad COBI COBRANZA INSTITUCIONAL S.A.S. - COBI -, en su calidad de Responsable y Encargado del Tratamiento de datos de carácter personal, en cumplimiento de lo consagrado por la Ley 1581 de 2012 y en sus normas complementarias - Decreto 1377 del 2013, Decreto 886 del 2014, Decreto 1759 del 2016 - y en atención al compromiso empresarial con el respeto del HABEAS DATA como derecho constitucional, garantizando que los titulares de la información puedan conocer, rectificar, actualizar o solicitar la eliminación de dicha información, formula la siguiente política de tratamiento de información y datos personales:

### **1. INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES.**

Los datos personales solicitados para la ejecución de la actividad empresarial de COBI COBRANZA INSTITUCIONAL S.A.S., suministrados por sus clientes, empleados, proveedores, aliados estratégicos y colaboradores, considerados como datos de carácter privado e información no disponible al público son los siguientes:

- Nombres Completos / Razón o denominación social.
- Tipo y número de documento de identificación (Personal natural o jurídica).
- Fecha de nacimiento y género.
- Números telefónicos fijos y móviles (Personal o Laboral).
- Correos electrónicos.
- Direcciones (Residencia o Laboral).
- Datos de aliados estratégicos, empleados y colaboradores necesarios para el desarrollo de nuestro objeto social.
- Todos los demás datos personales que sean requeridos para la ejecución de la relación contractual entre las partes.

### **2. FINALIDAD.**

COBI COBRANZA INSTITUCIONAL tiene como objeto social principal desarrollar, impulsar y ejecutar todo el trámite correspondiente al recaudo profesional de la cartera morosa de empresas o instituciones educativas privadas en todo el territorio colombiano.



COBI podrá llevar a cabo, en general, todas las operaciones, de cualquier naturaleza que ellas fueren, relacionadas con el objeto mencionado, así como cualesquiera actividades similares, conexas o complementarias o que permitan facilitar o desarrollar las actividades comerciales de la sociedad.

Los datos personales solicitados por COBI COBRANZA INSTITUCIONAL S.A.S. a sus contratantes y/o contratistas, serán utilizados internamente y de manera exclusiva para el desarrollo del objeto social descrito, en desarrollo de lo cual, serán usados, entre otras, para realizar las siguientes actividades:

- Ejecutar el objeto contratado.
- Contactar con los titulares de los datos suministrados.
- Validar la veracidad de los datos suministrados.
- Enviar mensajes de texto y/o correos electrónicos.
- Efectuar notificaciones legales previas al reporte a centrales de riesgo de información financiera.
- Realizar consulta y reportes de las obligaciones a las centrales de riesgo de información financiera.
- Suministrar información a los titulares sobre sus obligaciones morosas.
- Verificar pagos relacionados con el servicio prestado.

Además de las anteriores, los datos personales serán usados para ejecutar cualquier otra actividad necesaria para prestar a cabalidad el servicio de gestión y/o recuperación de cartera morosa.

### **3. MECANISMOS DE OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

Los datos personales objeto de esta política, podrán obtenerse a través de cualquier medio legal, bajo el conocimiento y autorización previa de los titulares de la información confidencial. Dicha información se solicitará con la intención de desarrollar el objeto social de la compañía.

### **4. AUTORIZACIONES PREVIAS.**

Los titulares de los datos personales suministrados a COBI COBRANZA INSTITUCIONAL S.A.S. deberán autorizar a través de cualquier medio el Tratamiento de los datos, incluyendo aquellos que se hayan obtenido con ocasión de relaciones laborales y/o comerciales entre las partes, dicha información tendrá el tratamiento indicado en los artículos 5, 6 y 10 de la Ley 1581 de 2012, y 5, 6, y 10 del Decreto 1377 de 2013, lo anterior teniendo en

cuenta que COBI COBRANZA INSTITUCIONAL S.A.S. tiene el deber legal de expedir las certificaciones laborales y/o comerciales correspondientes en cada caso.

## 5. INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR TERCEROS.

En desarrollo de su objeto social, COBI COBRANZA INSTITUCIONAL S.A.S. actúa como proveedor de servicios de cobranza de terceros personas naturales y jurídicas pertenecientes al sector educativo privado, al sector empresarial, entre otros sectores. En estos casos, COBI tiene la calidad de Encargado del Tratamiento de la información

Se entiende que quien realiza la entrega de la información a COBI COBRANZA INSTITUCIONAL S.A.S. cuenta con todas las autorizaciones pertinentes a las que hace referencia la Ley 1581 de 2012 y que las finalidades para las que la entrega han sido plenamente conocidas y aceptadas por el Titular y en ese sentido libera a COBI de cualquier responsabilidad por el uso que le dé a los datos cumpliendo con las finalidades para las cuales se le hace entrega de la información.

## 6. OBLIGACIONES DE COBI COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

COBI COBRANZA INSTITUCIONAL S.A.S., en su calidad de Responsable del Tratamiento, deberá cumplir los siguientes deberes:

- A. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- B. Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- C. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- D. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- E. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

- F. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- 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.
- I. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- J. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en el presente documento.
- K. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1281 de 2012.
- 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.

## **7. OBLIGACIONES DE COBI COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

COBI COBRANZA INSTITUCIONAL S.A.S., en su calidad de Encargado del Tratamiento de datos personales, deberá cumplir los siguientes deberes:

- A. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- B. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- C. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos legales.
- D. Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de su recibo.

- E. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente política.
- F. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1281 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 política.
- 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 estén legitimadas para acceder 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.

## 8. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES.

Los titulares de la información de carácter personal suministrada a COBI COBRANZA INSTITUCIONAL S.A.S. tendrán derecho a:

- A. Conocer, actualizar, rectificar sus datos personales frente al Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento de los datos.
- B. Solicitar prueba de la autorización previa dada por el titular para el tratamiento de datos.
- C. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y sus normas complementarias.
- D. 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 el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución<sup>2</sup>.

Los titulares de los datos personales podrán hacer efectivos sus derechos ante COBI COBRANZA INSTITUCIONAL S.A.S. enviando solicitud al correo electrónico [contacto@cobi.com.co](mailto:contacto@cobi.com.co).

El Responsable y/o Encargado del Tratamiento de los datos dará respuesta a la solicitud en un término no superior a quince (15) días hábiles. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando lo motivos de demora y señalando la fecha en que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## 9. PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS.

El titular que considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1281 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo los siguientes pasos:

1) El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles 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 competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

2) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “Reclamo en Trámite” y el motivo del mismo, en un término

---

<sup>2</sup> En Sentencia C-748 de 2011, la Corte Constitucional determinó que: “(...) el Titular podrá revocar la autorización y solicitar la supresión del dato cuando: (i) no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, caso en el cual, en aras de garantizar el debido proceso, la Superintendencia de Industria y Comercio deberá determinar que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias al ordenamiento y (ii) en virtud de la solicitud libre y voluntaria del Titular del dato, cuando no exista una obligación legal o contractual que imponga al Titular el deber de permanecer en la referida base de datos (...)”.

no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.

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

La dependencia encargada del tratamiento de los datos personales en aplicación de la presente política será el Área Administrativa, quien atenderá peticiones, consultas, reclamos a través del correo electrónico [contacto@cobi.com.co](mailto:contacto@cobi.com.co).

## 10. RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

COBI COBRANZA INSTITUCIONAL S.A.S., en su calidad de Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, a través de la presente política informa sus datos de identificación:

- RAZÓN SOCIAL: COBI COBRANZA INSTITUCIONAL S.A.S.
- NIT. 900393747-3.
- DOMICILIO PRINCIPAL: MEDELLÍN-ANTIOQUIA.
- TELÉFONO: 448-23-19

## 11. MODIFICACIONES.

COBI COBRANZA INSTITUCIONAL S.A.S. se reserva el derecho de modificar la presente Política de Tratamiento de Datos Personales en cualquier momento y de manera unilateral cuando lo considere necesario o se realicen cambios en la normativa que así lo amerite.



COBRANZA INSTITUCIONAL

Carrera 43ª # 7 -50ª  
Torre Financiera Dann Carlton  
Oficina 1401  
Medellín  
PBX: (4) 4482319  
Línea gratuita nacional  
018000413689  
[www.cobi.com.co](http://www.cobi.com.co)

Las modificaciones y/o actualizaciones realizadas entrarán en vigencia una vez sean publicadas en la página web institucional.

Cordialmente,

---

**CINTHYA NATHALY ENRIQUEZ BENAVIDES**  
REPRESENTANTE LEGAL  
COBI COBRANZA INSTITUCIONAL S.A.S.