



POLÍTICA CORPORATIVA

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

COBERTURA INSTITUCIONAL S.A.S.

NIT	900.393.747-3
Actividad principal	Recaudo profesional de cartera morosa — CIIU 8291
Domicilio	Medellín, Antioquia, Colombia
Versión	2.0 — Agosto de 2026
Estado	Vigente a partir de su aprobación y publicación

Recuperamos confianza con información tratada de forma legítima, segura y proporcional.

Documento oficial • Agosto de 2026

Contenido

- | | | | |
|----|---|----|---|
| 01 | Objeto y ámbito de aplicación | 14 | Derechos de los titulares |
| 02 | Identificación y canales | 15 | Casos en los que no se requiere autorización |
| 03 | Marco normativo | 16 | Consultas, reclamos y supresión |
| 04 | Destinatarios | 17 | Deberes de COBI |
| 05 | Roles de COBI | 18 | Clientes, proveedores y terceros |
| 06 | Definiciones | 19 | Seguridad e incidentes |
| 07 | Principios | 20 | Transferencias y transmisiones |
| 08 | Tratamiento, titulares y finalidades | 21 | Conservación y eliminación |
| 09 | Ciclo de la cartera | 22 | Videovigilancia, material audiovisual y sitio web |
| 10 | Reglas especiales de cobranza | 23 | RNBD y responsabilidad demostrada |
| 11 | Hábeas data financiero | 24 | Alcance del servicio y calidad de la información |
| 12 | Datos sensibles y menores | 25 | Vigencia, modificaciones y aprobación |
| 13 | Canales digitales, grabaciones y automatización | | |

Cobertura Institucional S.A.S. — COBI S.A.S.

01 Objeto y ámbito de aplicación

Esta Política establece las reglas aplicables al tratamiento de datos personales realizado por COBERTURA INSTITUCIONAL S.A.S. COBI S.A.S. en su operación de administración, gestión y recaudo profesional de cartera, así como en sus relaciones laborales, comerciales, contractuales y administrativas. Se aplica a la información tratada en medios físicos o digitales y obliga a administradores, empleados, contratistas, proveedores y cualquier tercero que actúe por cuenta de COBI. La Política cubre desde la recepción o recolección del dato hasta su devolución, supresión, anonimización o archivo.

02 Identificación y canales

Razón social	COBERTURA INSTITUCIONAL S.A.S.
Sigla	COBI S.A.S.
NIT	900.393.747-3
Domicilio principal	Carrera 42 No. 3 Sur - 81, Torre 1, Medellín, Antioquia
Correo de hábeas data	contacto@cobi.com.co
Teléfonos	(604) 448 2319 311 392 1881 01 8000 413 689
Sitio web	https://cobi.com.co
Área responsable	Dirección Administrativa, con apoyo de la Representación Legal

03 Marco normativo

La Política se interpreta conforme al artículo 15 de la Constitución Política; las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012, 2157 de 2021 y 2300 de 2023; el Decreto 1074 de 2015 y sus modificaciones; el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC); y las demás disposiciones que modifiquen, sustituyan o complementen este régimen. Los estándares internacionales de privacidad y seguridad se aplicarán como buenas prácticas o cuando su ámbito territorial resulte vinculante. No desplazan la legislación colombiana ni crean autorizaciones de tratamiento inexistentes.

04 Destinatarios

Esta Política se dirige a titulares, clientes acreedores, obligados, codeudores, avalistas, acudientes o responsables contractuales, accionistas, trabajadores, aspirantes, practicantes, contratistas, proveedores, visitantes, aliados, autoridades y demás personas que entreguen datos a COBI o cuyos datos sean tratados en desarrollo de su operación. También es obligatoria para administradores, trabajadores, contratistas, proveedores y sub encargados que accedan a información por cuenta de COBI. Estas personas deberán conocer la Política, actuar dentro de sus funciones, preservar la confidencialidad y reportar consultas, novedades e incidentes por los canales internos definidos.

05 Roles de COBI

Rol	Cuándo aplica	Regla principal
Responsable	Bases propias de trabajadores, aspirantes, clientes, proveedores, visitantes, accionistas, contactos comerciales y sitio web.	Define finalidades y medios esenciales; obtiene autorizaciones cuando procedan.
Encargado	Carteras recibidas de instituciones educativas u otros acreedores para administración, cobranza o recaudo.	Trata datos bajo instrucciones documentadas del cliente y no los usa para fines propios incompatibles.
Fuente o usuario	Solo cuando COBI reporte o consulte información ante operadores de información con habilitación legal y contractual.	Cumple la Ley 1266 de 2008 y verifica la calidad, finalidad y legitimidad del reporte o consulta.

06 Definiciones

- Autorización: consentimiento previo, expreso e informado del titular, susceptible de consulta posterior.
- Aviso de privacidad: comunicación mediante la cual se informa al titular la existencia de la política, la forma de consultarla, las finalidades y los medios para ejercer sus derechos cuando no sea posible poner a disposición la política completa.
- Base de datos: conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento.
- Dato personal: información asociada o asociable a una persona natural determinada o determinable.
- Dato sensible: información que afecta la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación, incluida la información de salud y biométrica.
- Dato privado: dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- Dato semiprivado: dato que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento interesa al titular y a un sector o grupo determinado, como la información financiera y crediticia.
- Dato público: dato calificado como tal por la ley o la Constitución y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible; no por ello puede usarse para finalidades incompatibles.

- Hábeas data: derecho del titular a conocer, actualizar, rectificar y, cuando proceda, suprimir la información recogida sobre él, así como a controlar su uso.
- Responsable: quien decide sobre la base de datos o el tratamiento.
- Encargado: quien trata datos por cuenta del responsable.
- Administrador interno de bases: área o persona autorizada para custodiar y operar una base de COBI; esta función no reemplaza los roles legales de responsable o encargado.
- Función de protección de datos: persona o área que COBI designe para coordinar el programa de privacidad y orientar la atención de titulares, sin sustituir a la Representación Legal ni al área competente.
- Titular: persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
- Acudiente o responsable contractual: persona que representa al estudiante o asumió obligaciones frente a una institución, incluida, cuando corresponda, la obligación de pago.
- Transmisión: comunicación de datos para que un encargado los trate por cuenta del responsable, dentro o fuera de Colombia.
- Transferencia: envío de datos a otro responsable, especialmente cuando el receptor se encuentra fuera de Colombia.
- Tratamiento: recolección, almacenamiento, consulta, uso, circulación, actualización, rectificación, supresión o cualquier operación sobre datos.
- Usuario de información: persona natural o jurídica que, en los términos de la Ley 1266 de 2008, puede acceder a información suministrada por un operador para una finalidad permitida.
- Calidad del dato: condición de la información completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, cuya gestión evita que datos parciales, fraccionados o que induzcan a error sean tratados.
- Información digital: datos, registros, metadatos, comunicaciones, grabaciones o documentos almacenados o transmitidos mediante sistemas electrónicos.

07 Principios

- Legalidad y libertad: el tratamiento se realiza con autorización o con una habilitación legal verificable.
- Finalidad y necesidad: solo se tratan datos adecuados, pertinentes y limitados a una finalidad legítima e informada.
- Veracidad y calidad: la información debe ser completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible; no se usarán datos que induzcan a error.
- Transparencia: el titular puede conocer la existencia y el uso de sus datos.
- Acceso y circulación restringida: la información no pública solo se comparte con personas legitimadas y por canales controlados.
- Seguridad y confidencialidad: se aplican medidas humanas, administrativas y técnicas proporcionales al riesgo, incluso después de terminada la relación.
- Temporalidad y responsabilidad demostrada: el dato se conserva mientras sea necesario y COBI mantiene evidencia de sus decisiones y controles.
- Protección reforzada: los datos sensibles, la información de menores y la de personas en condición de vulnerabilidad reciben controles incrementados necesario.

y
un
tratamiento
estrictamente

08 Tratamiento, titulares y finalidades

Según la finalidad aplicable, COBI podrá recolectar o recibir, validar, consultar, organizar, almacenar, usar, actualizar, rectificar, circular de forma restringida, transmitir, bloquear, anonimizar, devolver o suprimir datos. Cada operación deberá corresponder al rol de COBI, a una instrucción válida y al ciclo de vida definido para la información.

8.1.

Cartera administrada. COBI podrá tratar datos de obligados, codeudores, avalistas, representantes, responsables de pago y

contactos autorizados: identificación, contacto, relación con el acreedor, obligación, facturación, pagos, acuerdos, mora, gestiones, reclamaciones y soportes estrictamente necesarios.

- Recibir, validar, organizar y actualizar la cartera entregada por el cliente;
- Ubicar y contactar al obligado mediante canales lícitos y autorizados;
- Informar el estado de la obligación y gestionar pagos, acuerdos o alternativas autorizadas por el acreedor;
- Registrar gestiones, recaudos, novedades, trazabilidad;

controversias

y

- Atender consultas, reclamos, suplantaciones, pagos no aplicados y solicitudes de corrección;
- Prevenir fraude, proteger la información y acreditar el cumplimiento;
- Reportar o consultar operadores de información únicamente cuando exista habilitación legal, contractual y operativa; y
- Cumplir obligaciones legales, regulatorias, judiciales y contractuales.

8.2. Finalidades corporativas específicas

Respecto de clientes, prospectos, proveedores, contratistas, trabajadores, aspirantes, exempleados, accionistas y visitantes, COBI podrá tratar datos para gestionar relaciones contractuales, laborales y comerciales; evaluar proveedores y candidatos; pagar, facturar y cumplir deberes contables, tributarios y de seguridad social; controlar accesos; ejercer derechos; atender autoridades; proteger activos; y enviar información institucional o comercial cuando exista autorización o una relación que lo permita.

- Accionistas o socios: administrar derechos societarios, convocatorias, actas, pagos, certificaciones y obligaciones legales.
- Trabajadores, aspirantes y practicantes: seleccionar, contratar y administrar la relación laboral o formativa; seguridad social; bienestar; seguridad y salud en el trabajo; nómina; formación y terminación.

- Contratistas y proveedores: evaluar, contratar, habilitar accesos, pagar, supervisar el servicio, gestionar riesgos y cumplir obligaciones contables y tributarias.
- Clientes, prospectos y aliados: estructurar, ejecutar y evaluar servicios; facturar; atender solicitudes; gestionar relaciones comerciales y prevenir fraude.
- Visitantes, eventos e incidentes: controlar ingresos, proteger personas y activos, registrar asistencia y gestionar emergencias, investigaciones o reclamaciones.
- Facturación, cartera y operaciones financieras propias: expedir soportes, conciliar pagos, realizar recaudos, prevenir fraude y cumplir deberes contables, tributarios y de conocimiento de contraparte. Los datos obtenidos de fuentes públicas no pierden su naturaleza ni pueden reutilizarse para finalidades incompatibles. COBI documentará la fuente y limitará su uso.

09 Ciclo de la cartera

9.1. Recepción y habilitación

Antes de iniciar gestiones, COBI exigirá al cliente una instrucción documentada y controles razonables sobre la legitimidad de la cartera. Según el servicio, verificará como mínimo:

- Identificación del acreedor, obligado y demás intervinientes;
- Origen, concepto, valor, exigibilidad y estado de la obligación;
- Soportes contractuales o contables disponibles y fecha de la última actualización;
- Origen de los datos de contacto y autorización o habilitación aplicable;
- Pagos, acuerdos, reclamaciones, procesos judiciales, suplantaciones o restricciones conocidas; y
- Facultades de COBI para negociar, recaudar, consultar o reportar información. COBI no certifica por sí sola la existencia jurídica de la deuda ni sustituye la responsabilidad del acreedor. Sin embargo, suspenderá o limitará la gestión cuando detecte inconsistencias relevantes, falta de soporte, datos desactualizados o un riesgo razonable para los derechos del titular, y solicitará aclaración al cliente.

9.2. Actualización, controversias y pagos

Toda novedad recibida del cliente o acreditada por el titular se registrará y trasladará sin demora injustificada a quien deba decidirla. Mientras una obligación esté

razonablemente

controvertida,

COBI

identificará esa condición, evitará afirmaciones concluyentes y aplicará las leyendas o restricciones de circulación previstas en la ley. Los comprobantes de pago, acuerdos, decisiones judiciales, suplantaciones y errores de identidad tendrán tratamiento prioritario. COBI no prometerá correcciones que dependan del acreedor u operador, pero informará el trámite, conservará evidencia y hará seguimiento.

9.3. Contacto equivocado o reasignado

Antes de revelar el acreedor, el concepto, el valor o la mora, el agente verificará razonablemente la identidad del interlocutor. Si responde un tercero, se limitará a solicitar comunicación con la persona buscada sin revelar la obligación. Cuando una persona informe que el número, correo o dirección no corresponde al titular, COBI registrará la novedad, cesará las comunicaciones de cobranza a ese contacto mientras se verifica y solicitará al cliente su corrección. No se pedirá a terceros que transmitan mensajes de cobro ni se contactarán referencias personales sobre la obligación. Esta regla no impide gestionar a codeudores, avalistas u obligados jurídicamente vinculados.

9.4. Terminación del encargo

Al terminar el contrato, COBI dejará de usar la cartera, revocará accesos y devolverá, eliminará o anonimizará la información según instrucción documentada del responsable, salvo los datos que deba conservar por ley o para formular, ejercer o defender reclamaciones. La conservación residual estará bloqueada y no permitirá nuevas gestiones de cobranza.

10 Reglas especiales de cobranza

Las comunicaciones se realizarán de manera respetuosa, proporcional y sin intimidación, hostigamiento, engaño o divulgación a terceros. COBI aplicará las

siguientes reglas, sin perjuicio de condiciones más favorables al consumidor:

- Utilizar únicamente los canales previamente informados y autorizados por el consumidor;
- Contactar de lunes a viernes entre las 7:00 a. m. y las 7:00 p. m., y los sábados entre las 8:00 a. m. y las 3:00 p. m.; no contactar domingos ni festivos;
- Una vez exista contacto directo, no usar varios canales durante la misma semana ni contactar más de una vez en el mismo día;
- Respetar el canal o horario alternativo solicitado por el consumidor cuando sea viable y exista autorización previa, expresa y separada;
- No visitar el domicilio o lugar de trabajo, salvo autorización expresa o los eventos permitidos por la ley;
- No preguntar al consumidor el motivo de su incumplimiento; podrá recibir voluntariamente información necesaria para evaluar una alternativa de pago;
- No contactar referencias personales ni revelar la obligación a familiares, compañeros, empleadores u otros terceros; e
- Identificar a COBI, al acreedor por cuya cuenta actúa y brindar un canal para ejercer derechos o controvertir la información. Las reglas de periodicidad se contabilizan por cada obligación o encargo según la interpretación legal aplicable. Las comunicaciones informativas, de seguridad, confirmación de pago o respuesta a una solicitud del titular se diferenciarán de la gestión persuasiva de cobranza y no se usarán para eludir los límites legales.

11 Hábeas data financiero

Cuando la información corresponda al ámbito financiero, crediticio, comercial o de servicios, COBI observará la Ley 1266 de 2008 y sus modificaciones. La consulta o el reporte a operadores de información no se presume por el solo contrato de cobranza: requiere instrucción, finalidad legítima, legitimación y controles de calidad.

- Antes de un reporte negativo se enviará la comunicación previa legal y se respetará el término mínimo de veinte (20) días calendario desde su envío.
- Para obligaciones iguales o inferiores al quince por ciento (15 %) de un salario mínimo legal mensual vigente, se efectuarán al menos dos comunicaciones en días diferentes y transcurrirán veinte (20) días calendario desde la última antes del reporte.
- No se reportarán obligaciones extinguidas, inexistentes, prescritas cuando exista decisión o reconocimiento aplicable, afectadas por suplantación acreditada, o sometidas a una restricción legal de circulación.
- Se comunicarán oportunamente pagos, extinciones, correcciones y novedades a quien corresponda y se conservará evidencia de la gestión.
- Las consultas a centrales se limitarán a finalidades autorizadas y al personal que las necesite; no se harán consultas exploratorias ni para fines propios incompatibles.

Alcance: COBI actuará como fuente o usuario únicamente cuando la ley y el contrato le atribuyan ese rol. Si el acreedor conserva la calidad de fuente, COBI ejecutará las actividades materiales bajo sus instrucciones y le trasladará las novedades.

12 Datos sensibles y menores

12.1. Datos sensibles

El suministro de datos sensibles es facultativo, salvo habilitación legal. COBI no solicitará diagnósticos médicos, afiliaciones, creencias u otra información íntima para justificar la mora. Si el titular revela voluntariamente información sobre salud, discapacidad, desempleo, violencia, calamidad o vulnerabilidad para solicitar una alternativa, solo se registrará lo estrictamente necesario, con acceso restringido y sin usarla para discriminar, presionar o perfilar indebidamente.

Los

datos

biométricos

solo

se

tratarán

cuando

sean

indispensables, se informe su carácter sensible y exista la autorización o habilitación requerida. Siempre que sea posible se ofrecerá una alternativa no biométrica.

12.2. Niños, niñas y adolescentes

En carteras educativas, el estudiante puede ser beneficiario del servicio sin ser el obligado al pago. COBI dirigirá la gestión al padre, madre, acudiente, representante o responsable contractual y evitará contactar directamente a menores para cobrar obligaciones. El tratamiento de datos de menores se limitará a información pública o indispensable para identificar la relación educativa y al responsable de pago, respetará su interés superior y sus derechos prevalentes, escuchará su opinión cuando proceda y contará con autorización del representante legal en los casos exigidos. No se usarán calificaciones, condiciones de salud, disciplina, imágenes u otra información académica o íntima para presionar el pago.

13 Canales digitales, grabaciones y automatización

13.1. Llamadas, mensajes y correo

Las llamadas podrán grabarse para seguridad, calidad, formación, prueba de autorizaciones y trazabilidad, previa información al interlocutor. Las grabaciones no se utilizarán para fines incompatibles ni se conservarán indefinidamente. En WhatsApp, SMS, correo u otros canales se aplicarán controles de identidad, contenido mínimo, acceso y evidencia. Los mensajes evitarán asuntos, vistas previas o archivos que expongan la mora a terceros. El titular podrá informar que un canal es inseguro, equivocado o no autorizado para que sea bloqueado mientras se verifica.

13.2. Automatización y analítica

COBI podrá utilizar marcadores, asistentes, clasificación de expedientes, reglas de priorización o herramientas de inteligencia artificial para apoyar la

operación, siempre bajo instrucciones compatibles, controles de acceso, evaluación del proveedor y supervisión humana. No

se

adoptarán

significativamente

decisiones adversos

con

efectos

jurídicos

o

basadas exclusivamente en

tratamientos automatizados sin una base válida, información suficiente y un mecanismo de revisión humana. No se inferirán características sensibles ni se usarán modelos para hostigar, discriminar o evadir las restricciones de contacto. Los datos del cliente no se emplearán para entrenar modelos de propósito general sin autorización escrita y base jurídica.

14 Derechos de los titulares

- Conocer, acceder, actualizar y rectificar sus datos;
- Solicitar prueba de la autorización, cuando sea exigible;
- Conocer el uso y las finalidades aplicadas;
- Presentar consultas, reclamos y solicitudes de supresión o revocación;
- Ser informado sobre incidentes cuando corresponda;
- Acceder gratuitamente a sus datos en los términos legales; y
- Presentar queja ante la SIC después de agotar el trámite interno, cuando este requisito sea aplicable. La revocación o supresión no procede de forma absoluta cuando exista un deber legal o contractual de conservación, una obligación vigente, una investigación, un proceso o la necesidad de formular, ejercer o defender reclamaciones. En esos casos se limitará el tratamiento y se bloqueará el uso incompatible.

15 Casos en los que no se requiere autorización

De acuerdo con el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, la autorización del titular no será necesaria exclusivamente en los siguientes eventos:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- Datos de naturaleza pública;
- Casos de urgencia médica o sanitaria;
- Tratamiento autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; y
- Datos relacionados con el registro civil de las personas. La excepción a la autorización no elimina los deberes de finalidad, necesidad, información, seguridad, confidencialidad y respeto de los derechos del titular. COBI documentará la causal aplicable y no ampliará su alcance por analogía. Las autorizaciones, instrucciones contractuales y demás habilitaciones se conservarán de forma consultable.

16 Consultas, reclamos y supresión

Las solicitudes pueden enviarse a contacto@cobi.com.co o radicarse en el domicilio principal. Deben indicar: nombre e identificación del titular o legitimado; petición concreta; hechos y soportes; datos de contacto; y, cuando aplique, acreditación de representación. COBI verificará la identidad antes de entregar información.

16.1. Consultas

Se atenderán en máximo diez (10) días hábiles desde su recibo. Si no fuera posible, antes de vencer el término se informarán los motivos y la nueva fecha, que no excederá los cinco (5) días hábiles siguientes.

16.2. Reclamos

Si el reclamo está incompleto, se requerirá su corrección dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes. Si transcurren dos (2) meses sin respuesta, se entenderá desistido. Si COBI no es competente, trasladará el

reclamo a quien corresponda en máximo dos (2) días hábiles e informará al interesado. Recibido el reclamo completo, se incluirá la leyenda “reclamo en trámite” y su motivo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes. Se resolverá en máximo quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente a su recibo; si no fuera posible, se informarán los motivos y la nueva fecha, que no excederá los ocho (8) días hábiles siguientes.

Las solicitudes relativas a información financiera, crediticia, comercial o de servicios se tramitarán además conforme a la Ley 1266 de 2008. La respuesta distinguirá lo decidido por COBI de aquello que corresponda al acreedor u operador de información.

16.3. Supresión y revocación

La solicitud de supresión o revocación se tramitará como reclamo. COBI verificará identidad y legitimación, identificará la base y finalidad cuestionadas y evaluará si existe un deber legal o contractual de conservación, una obligación vigente, una investigación, un litigio o la necesidad de formular, ejercer o defender reclamaciones. Si procede, COBI suprimirá total o parcialmente, anonimizará o solicitará al encargado la eliminación, y dejará evidencia de la medida. Si no procede la eliminación inmediata, bloqueará el dato para finalidades incompatibles y explicará la causa, el alcance de la restricción y el periodo aplicable. Las copias de respaldo se depurarán en sus ciclos seguros y permanecerán inaccesibles para la operación ordinaria.

17 Deberes de COBI

17.1. Como responsable

- Garantizar los derechos del titular y conservar prueba de la autorización cuando sea exigible;
- Informar finalidades, mantener información de calidad y adoptar medidas de seguridad;
- Actualizar, rectificar, suprimir o limitar el tratamiento cuando proceda;
- Contratar encargados con obligaciones verificables de privacidad y seguridad;
- Tramitar consultas y reclamos, reportar incidentes cuando sea obligatorio y atender instrucciones de la SIC; y
- Mantener un programa de responsabilidad demostrada proporcional a su tamaño, actividad y riesgos.

17.2. Como encargado

- Tratar los datos únicamente conforme a la ley, el contrato y las instrucciones documentadas del responsable;
- No apropiarse de la base, venderla, enriquecerla o reutilizarla para finalidades propias incompatibles;
- Aplicar controles de calidad, seguridad, confidencialidad y acceso;
- Gestionar consultas, reclamos, novedades, leyendas e incidentes dentro de su competencia y trasladarlos al responsable;
- Permitir auditorías razonables y suministrar evidencia de cumplimiento; y
- Devolver, suprimir o anonimizar los datos al terminar el encargo, salvo conservación legal justificada.

18 Clientes, proveedores y terceros

18.1. Clientes acreedores

El cliente deberá acreditar que obtuvo o trata legítimamente los datos; entregar información suficiente, exacta y actualizada; definir por escrito las finalidades e instrucciones; informar novedades; conservar soportes de la obligación; y delimitar las facultades de COBI. La entrega de datos no libera a COBI de sus deberes como encargado ni convierte al cliente en único responsable de cualquier incumplimiento. COBI podrá rechazar, devolver, bloquear o suspender una cartera cuando falten soportes esenciales, existan inconsistencias masivas, no se atiendan novedades, se soliciten prácticas contrarias a la ley o el riesgo para los titulares no pueda mitigarse razonablemente.

18.2. Proveedores y subencargados

El acceso de proveedores tecnológicos, centros de contacto, alojamiento, mensajería o soporte requerirá evaluación previa, necesidad comprobada y contrato escrito. El contrato definirá objeto, duración, categorías de datos, instrucciones, confidencialidad, seguridad, subcontratación, incidentes, auditoría, ubicación, devolución y eliminación.

Los proveedores no podrán tratar la información para publicidad

propia,

entrenar

modelos,

elaborar

perfiles

independientes ni comunicar a terceros no autorizados. COBI mantendrá control razonable sobre los subencargados utilizados para prestar el servicio.

19 Seguridad e incidentes

COBI aplicará medidas proporcionales al volumen y sensibilidad de la información, entre ellas: perfiles de acceso por función; autenticación; registros de actividad; respaldo y recuperación; cifrado o mecanismos equivalentes cuando sean apropiados; actualización de sistemas; reglas de dispositivos y trabajo remoto; acuerdos de confidencialidad; capacitación; gestión de vulnerabilidades; y eliminación segura. Todo

evento

que

comprometa

o

pueda

comprometer

la

confidencialidad, integridad o disponibilidad de datos se reportará internamente de inmediato. COBI contendrá el incidente, preservará evidencia, evaluará alcance y riesgo, corregirá la causa y documentará las decisiones. Cuando actúe como encargado, informará al responsable sin demora injustificada; cuando

corresponda, realizará los reportes ante la SIC y las comunicaciones a titulares exigidas por la ley o necesarias para mitigar un daño.

20 Transferencias y transmisiones

COBI podrá transmitir datos a encargados nacionales o extranjeros mediante contrato que delimite el tratamiento y exija niveles adecuados de seguridad y confidencialidad. La transmisión internacional se sujetará a la ley colombiana y a las instrucciones del responsable. Las transferencias internacionales a otro responsable solo se realizarán hacia países con nivel adecuado reconocido por la SIC, con declaración de conformidad cuando sea necesaria, o bajo una excepción legal verificable. La conveniencia, reducción de costos o continuidad operativa no constituyen por sí solas una excepción.

Antes de usar servicios en la nube o proveedores extranjeros, COBI verificará ubicación, accesos remotos, subcontratación, finalidad, medidas de seguridad, retorno y eliminación. Si actúa como encargado, obtendrá la autorización contractual del cliente cuando corresponda.

21 Conservación y eliminación

Los datos se conservarán por el tiempo necesario para cumplir la finalidad y los deberes legales, contractuales, contables, laborales, probatorios o de defensa. COBI adoptará una tabla interna de retención por categoría, evitando plazos indefinidos.

- La cartera activa se conserva durante el encargo; al terminar, se devuelve, elimina, anonimiza o bloquea según la sección 9.4;
- Las grabaciones y evidencias de gestión se conservan durante el plazo definido por el contrato, la atención de reclamaciones y los términos legales aplicables;
- Los datos de aspirantes no seleccionados se eliminan o conservan con autorización para futuras convocatorias;
- Los documentos laborales, contables y tributarios se conservan por los términos legales; y
- Las copias de respaldo se eliminan conforme a ciclos seguros y permanecen bloqueadas para usos ordinarios. La eliminación se realizará mediante mecanismos razonables que impidan la recuperación no autorizada. La anonimización debe ser irreversible y verificable; sí permite identificar al titular, seguirá siendo tratamiento de datos personales.

22 Videovigilancia, material audiovisual y sitio web

22.1. Videovigilancia

Si COBI utiliza cámaras, informará mediante avisos visibles la identidad del responsable, la finalidad de seguridad y los canales de consulta. Las imágenes se limitarán a zonas necesarias, no se instalarán en espacios de intimidad, tendrán acceso restringido y se conservarán por el menor tiempo razonable, salvo que documenten un incidente o deban entregarse a una autoridad.

22.2. Fotografías,

eventos

y

material

audiovisual.

Cuando

corresponda, COBI podrá captar y usar fotografías o material audiovisual de eventos, actividades internas o institucionales para memoria, seguridad y comunicaciones corporativas. Informará la finalidad, limitará los primeros planos o usos promocionales a la autorización aplicable y habilitará un canal para solicitar revisión o retiro cuando proceda. La captación incidental no autoriza usos incompatibles ni la exposición de información sensible.

22.3. Sitio web, formularios y cookies

Los formularios web informarán la finalidad y solicitarán únicamente datos necesarios. Las comunicaciones comerciales se enviarán con autorización o fundamento válido y ofrecerán un mecanismo sencillo para dejar de recibirlas. Las cookies estrictamente necesarias podrán operar para habilitar el sitio y su seguridad. Las cookies analíticas, publicitarias o de terceros se gestionarán mediante información clara y mecanismos de elección cuando la ley lo exija. No se instalarán herramientas que permitan perfiles incompatibles con lo informado.

23 RNBD y responsabilidad demostrada

COBI inscribirá y actualizará sus bases en el Registro Nacional de Bases de Datos cuando se encuentre dentro de los sujetos obligados. La exclusión del registro por tamaño o activos no exime del cumplimiento de las demás obligaciones de protección de datos. La Dirección Administrativa, con apoyo de la Representación Legal, coordinará el programa de privacidad, que comprenderá inventario de bases, matriz de roles y finalidades, evaluación de riesgos, autorizaciones y avisos, contratos, control de proveedores, gestión de derechos e incidentes, capacitación, auditorías y planes de

mejora. Los controles se revisarán al menos una vez al año y ante cambios relevantes de operación o tecnología.

24 Alcance del servicio y calidad de la información

COBI presta servicios de administración, gestión y recaudo de cartera dentro de las facultades definidas por cada cliente. Salvo mandato o habilitación expresa, no modifica unilateralmente el título, la exigibilidad, el saldo o las condiciones de la obligación; no declara su existencia jurídica; no reemplaza al acreedor en decisiones que le correspondan; ni garantiza el pago o la recuperación. Esta delimitación no exonera a COBI de validar razonablemente la información que utiliza, atender novedades, abstenerse de efectuar afirmaciones engañosas y suspender o escalar gestiones cuando existan inconsistencias relevantes. El cliente responde por la legitimidad, integridad y actualización de la cartera que entrega; COBI responde por la licitud, seguridad, calidad operativa y trazabilidad de los tratamientos que ejecuta dentro de su competencia.

25 Vigencia, modificaciones y aprobación

Esta Política rige desde su aprobación y publicación, reemplaza las versiones anteriores y permanece vigente mientras COBI realice las actividades descritas. Las modificaciones sustanciales sobre identidad, finalidades, derechos o canales se comunicarán de manera oportuna y requerirán una nueva autorización cuando impliquen finalidades incompatibles o cuando la ley lo exija. La versión publicada en <https://cobi.com.co> será la aplicable. Las áreas internas conservarán el historial de cambios y la evidencia de aprobación.

Aprobó	Diego Fernando Delgado Paz
Cargo	Representante Legal
Fecha de aprobación	17 de Enero de 2026

COBI S.A.S. • recuperamos confianza