

	POL-SPT-01 Política de Tratamiento de Datos Personales	POL-SPT-01
		VERSIÓN: 06

**TABLA DE CONTENIDO**

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....2

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO .....2

2. MARCO LEGAL .....2

3. ÁMBITO DE LA APLICACIÓN.....2

4. DEFINICIONES.....2

5. PRINCIPIOS.....3

6. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN .....4

6.1 MEDIOS PARA EJERCER DERECHOS.....5

6.2 ESTOS DERECHOS PODRÁN SER EJERCIDOS POR: .....5

7. DEBERES DE COBYSER SAS COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO .....5

8. AUTORIZACIÓN Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR.....6

8.1 MEDIOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN. ....6

8.2 PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN.....6

8.3 REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN. ....7

9. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES .....7

9.1 FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....7

9.2 DATOS SENSIBLES .....8

10. GARANTÍAS DEL DERECHO DE ACCESO .....8

11. PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS, PETICIONES DE RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ELIMINACION DE DATOS.....8

11.1 CONSULTAS.....9

11.2 RECLAMOS .....9

12. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS ..... 11

13. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD..... 11

14. UTILIZACIÓN Y TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN PERSONAL POR PARTE DE COBYSER SAS ..... 11

15. SEGURIDAD, GRABACIONES DE LLAMADA Y CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN O SISTEMA CERRADO DE VIDEO ..... 12

16. INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR TERCEROS..... 12

17. GESTION DE TERCEROS..... 13

18. Ley 2300 De 2023 (Ley De “No Molestar”) ..... 13

19. OFICIAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN..... 13

19.1 ACTIVIDADES DEL OFICIAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN ..... 13

20. VIGENCIA ..... 14

21. CONTROL DE CAMBIOS..... 14

	POL-SPT-01 Política de Tratamiento de Datos Personales	POL-SPT-01
		VERSIÓN: 06

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, COBYSER SAS adopta la presente política para el tratamiento de datos personales, la cual será informada a todos los titulares de los datos recolectados o que en el futuro se obtengan en el ejercicio de las actividades comerciales o laborales.

De esta manera, COBYSER SAS manifiesta que garantiza los derechos de la disponibilidad, privacidad, la intimidad, el buen nombre y la autonomía organizacional, en el tratamiento de los datos personales, y en consecuencia todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

Todas las personas que, en desarrollo de diferentes actividades contractuales, comerciales, laborales, entre otras, sean permanentes u ocasionales, llegaran a suministrar a COBYSER SAS cualquier tipo de información o dato personal, podrá conocerla, actualizarla y rectificarla.

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

- **Nombre o razón social:** COBYSER SAS
- **NIT:** 804.009.137-8
- **Domicilio y Dirección:** Tiene domicilio a nivel nacional y como sede principal en la Carrera 36 No 51-71 oficina 301 Bucaramanga,
- **Correo electrónico:** [datospersonales@cobysers01.com](mailto:datospersonales@cobysers01.com)
- **Teléfono del responsable:** 6076985833

### 2. MARCO LEGAL

- Ley 1266 de 2008
- Ley 1581 de 2012
- Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010,
- Decreto Reglamentario parcial 1377 de 2013
- Sentencias C – 1011 de 2008, y C - 748 del 2011, de la Corte Constitucional

### 3. ÁMBITO DE LA APLICACIÓN

La presente política será aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos de COBYSER SAS cuyo titular sea una persona natural.

### 4. DEFINICIONES

- **Dato Personal Público:** Son aquellos datos personales que las normas y la Constitución han determinado expresamente como públicos y, para cuya recolección y tratamiento, no es necesaria la autorización del titular de la información. (Ej. Dirección, teléfono, datos contenidos en sentencias judiciales ejecutoriadas, datos sobre el estado civil de las personas, entre otros.)
- **Dato Personal Semiprivado:** Son datos que no tienen una naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular, sino a un grupo de personas o a la sociedad en general. Para su tratamiento se requiere la autorización expresa del titular de la información. (Ej. Dato financiero y crediticio).

	POL-SPT-01 Política de Tratamiento de Datos Personales	POL-SPT-01
		VERSIÓN: 06

- **Dato Personal Privado:** Es un dato personal que por su naturaleza íntima o reservada solo interesa a su titular y para su tratamiento requiere de su autorización expresa. (Ej. Nivel de escolaridad)
- **Dato Personal Sensible:** Es aquel dato personal de especial protección, por cuanto afecta la intimidad del titular y su tratamiento puede generar discriminación. NO puede ser objeto de tratamiento a menos que sea requerido para salvaguardar un interés vital del titular o este se encuentre incapacitado y su obtención haya sido autorizada expresamente. (Ej. Origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas, datos biométricos, relativos a la salud, entre otros.)
- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato biométrico:** información obtenida a partir de características físicas, fisiológicas o conductuales de una persona, como voz, imagen facial, huella dactilar u otros mecanismos de identificación.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

## 5. PRINCIPIOS

- **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;
- **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;
- **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;

	POL-SPT-01 Política de Tratamiento de Datos Personales	POL-SPT-01
		VERSIÓN: 06

- **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
- **Principio de acceso 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 presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley;

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:** La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de esta.

## 6. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo con lo contemplado por la normatividad vigente aplicable en materia de protección de datos, los siguientes son los derechos de los titulares de los datos personales:

Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a COBYSER SAS en su condición de responsable del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;

Solicitar prueba de la autorización otorgada a COBYSER SAS para el tratamiento de datos personales mediante cualquier medio válido salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley;

Ser informado por COBYSER SAS, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales;

Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;

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;

	POL-SPT-01 Política de Tratamiento de Datos Personales	POL-SPT-01
		VERSIÓN: 06

Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento al menos una vez al mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la presente política que motiven nuevas consultas.

## 6.1 MEDIOS PARA EJERCER DERECHOS

Medio	Detalle
Correo electrónico	datospersonales@cobyser01.com
Atención presencial	Oficina principal: Cra 36 No. 51-71 Bucaramanga
Teléfono	607 6985833
Horario de atención	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

## 6.2 ESTOS DERECHOS PODRÁN SER EJERCIDOS POR:

El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que ponga a disposición COBYSER SAS.

- Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

## 7. DEBERES DE COBYSER SAS COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

COBYSER SAS reconoce la titularidad que de los datos personales se tienen de las personas y en consecuencia ellas de manera exclusiva pueden decidir sobre los mismos. Por lo tanto, COBYSER SAS utilizará los datos personales para el cumplimiento de las finalidades autorizadas expresamente por el titular o por las normas vigentes.

En el tratamiento y protección de datos personales, COBYSER SAS tendrá los siguientes deberes, sin perjuicio de otros previstos en las disposiciones que regulen o lleguen a regular esta materia:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular para el tratamiento de datos personales.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar oportunamente la información, atendiendo de esta forma todas las novedades respecto de los datos del titular. Adicionalmente, se deberán implementar todas las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
- Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizados de conformidad con lo previsto en la presente política;

	POL-SPT-01 Política de Tratamiento de Datos Personales	POL-SPT-01
		VERSIÓN: 06

- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley.
- Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- 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.
- Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema en particular.
- Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- Velar por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, en aquellos casos en que se entra autorizado el tratamiento de sus datos.
- Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley.
- 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.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- Usar los datos personales del titular sólo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

## 8. AUTORIZACIÓN Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR

COBYSER SAS requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los datos personales para el tratamiento de estos, exceptos en los casos expresamente autorizados en la ley.

- 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 de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas
- Que la autorización para tratamiento de datos sensibles y biométricos debe ser explícita.
- Que el titular no está obligado a autorizar el tratamiento de datos sensibles, salvo los casos permitidos por ley.

### 8.1 MEDIOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN.

COBYSER SAS obtendrá la autorización mediante diferentes medios, entre ellos el documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, Sitios Web, o en cualquier otro formato que en todo caso permita la obtención del consentimiento mediante conductas inequívocas. La autorización será solicitada por COBYSER SAS de manera previa al tratamiento de los datos personales.

### 8.2 PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN.

	POL-SPT-01 Política de Tratamiento de Datos Personales	POL-SPT-01
		VERSIÓN: 06

COBYSER SAS conservará la prueba de la autorización otorgada por los titulares de los datos personales para su tratamiento, para lo cual utilizará los mecanismos disponibles a su alcance en la actualidad. En consecuencia, COBYSER SAS, podrá establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

### 8.3 REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN.

Los titulares de los datos personales pueden en cualquier momento revocar la autorización otorgada a COBYSER SAS para el tratamiento de sus datos personales o solicitar la supresión de estos, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. COBYSER SAS establecerá mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su autorización o solicitar la supresión sus datos personales.

Para lo anterior, deberá tenerse en cuenta que la revocatoria del consentimiento puede expresarse, por una parte, de manera total en relación con las finalidades autorizadas, y por lo tanto COBYSER SAS deberá cesar cualquier actividad De tratamiento de los datos; y por la otra de manera parcial en relación con ciertos tipos de tratamiento, en cuyo caso serán estos sobre los que cesarán las actividades de tratamiento, como para fines publicitarios, entre otros. En este último caso, COBYSER SAS podrá continuar tratando los datos personales para aquellos fines en relación con los cuales el titular no hubiera revocado su consentimiento.

## 9. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES

El tratamiento de los datos personales de clientes, empleados, proveedores, contratistas, o de cualquier persona con la cual COBYSER SAS tuviere establecida o estableciera una relación, permanente u ocasional, lo realizará en el marco legal que regula la materia, y serán todos los necesarios para el cumplimiento de la labor de COBYSER SAS.

### 9.1 FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

- Realizar comunicación a través de medios telefónicos, electrónicos (SMS, chat, correo electrónico y demás medios considerados electrónicos), IVR, visitas domiciliarias, físicos y/o personales con el objetivo de hacer la gestión de cobranza de obligaciones financieras propias o de entidades que le contraten para ello, para fines precontractuales, contractuales, pos contractuales, comerciales, de atención al cliente y mercadeo, procesamiento, investigación, consolidación, organización, actualización, reporte, estadística, atención y tramitación; así como aquella información adicional a la cual llegare a tener acceso en desarrollo de la actividad COBYSER SAS.
- Llevar registro de asistencia de visitantes, clientes y titulares de créditos a las instalaciones de COBYSER SAS.
- Enviar IVR, visitas domiciliarias, emails masivos, información de carácter comercial, promocional o invitaciones de GERC o sus potenciales clientes, o aliados estratégicos.
- Tener registro de los empleados y exempleados de COBYSER SAS.
- Enviar información o invitaciones a brigadas de forma física, electrónica, mensajes de texto o de voz a los titulares de las carteras propias y entregadas para gestión por las diferentes entidades que nos contratan, para que puedan normalizar sus obligaciones.
- Realizar actividades de cobranza, recuperación de cartera, estudios estadísticos de comportamiento de riesgo crediticio, ubicación de deudores a través de interpretación e interacción de datos de diversas fuentes, para la cartera propia, administrada o entregada bajo mandato por nuestros clientes.
- Actualizar los datos personales de titulares, a través de diferentes actividades como lo son la consulta en bases de datos públicas y de referenciación de terceras personas o de forma directa con los titulares. Para la cartera propia, administrada o entregada en mandato por parte de nuestros clientes.
- Actualizar las bases de datos de COBYSER SAS para el logro de un proceso de cobranza efectivo de la cartera propia o administrada.
- Validación de identidad.
- Control de acceso físico o lógico.

	POL-SPT-01 Política de Tratamiento de Datos Personales	POL-SPT-01
		VERSIÓN: 06

- Seguridad de instalaciones.
- Monitoreo de operaciones.
- Atención de requerimientos contractuales, regulatorios o probatorios.
- Gestión de grabaciones de llamadas y videovigilancia.

## 9.2 DATOS SENSIBLES

COBYSER SAS podrá recolectar y tratar datos personales sensibles y biométricos, tales como grabaciones de voz, imágenes de videovigilancia (CCTV) y otros datos de especial protección, cuando dicho tratamiento sea necesario para el desarrollo de sus actividades operativas, de seguridad, control, autenticación, monitoreo y cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.

Para el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, se procederá conforme a lo establecido en la normatividad vigente, garantizando el respeto de sus derechos fundamentales y el interés superior del menor.

COBYSER SAS podrá hacer uso y tratamiento de estos datos cuando:

- El titular haya dado su autorización explícita, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- El tratamiento se refiera a datos necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica, adoptando las medidas necesarias para la supresión de identidad de los titulares.

Adicionalmente, el tratamiento de datos biométricos podrá realizarse para finalidades como validación de identidad, control de acceso físico o lógico, seguridad de instalaciones, monitoreo de operaciones y gestión de grabaciones de llamadas y videovigilancia.


Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, el tratamiento de datos sensibles y biométricos requiere la autorización previa, expresa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que permita su consulta y verificación posterior.

COBYSER SAS garantiza que el acceso a este tipo de información estará restringido únicamente al personal autorizado y que se implementarán medidas técnicas, administrativas y humanas para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

## 10. GARANTÍAS DEL DERECHO DE ACCESO

Para garantizar el derecho de acceso del titular de los datos, COBYSER SAS pondrá a disposición de éste, previa acreditación de su identidad, legitimidad, o personalidad de su representante, sin costo alguno, los respectivos datos personales a través de todo tipo de medio, incluyendo los medios electrónicos que permitan el acceso directo del titular a ellos. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite alguno.

## 11. PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS, PETICIONES DE RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ELIMINACION DE DATOS

	POL-SPT-01 Política de Tratamiento de Datos Personales	POL-SPT-01
		VERSIÓN: 06


### 11.1 CONSULTAS

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en COBYSER SAS, quien suministrará toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular por medio del siguiente procedimiento

No	ETAPA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Solicitud de información o reclamo	Titular	<p>El titular debe acreditar su identidad, enviando al correo electrónico <b>datospersonales@cobyser01.com</b> la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documento de identidad escaneado</li> <li>2. Nombre completo</li> <li>3. Dirección física</li> <li>4. Dirección electrónica</li> <li>5. Teléfono de contacto</li> <li>6. Fecha de nacimiento</li> <li>7. Información personal que requiere o consulta</li> </ol>
2	Obligación de COBYSER SAS	Oficial de seguridad	<p>El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas, (donde se pide a quien se entrega titulares, causahabientes o representantes legales, A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.)</p>
3	Respuesta a la consulta	Oficial de seguridad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se responderá vía correo electrónico en un tiempo de 10 días hábiles si la información suministrada esta completa y clara</li> <li>2. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.</li> </ol>
4	Reclamos ante la superintendencia de Industria y Comercio	Titular	<p>El titular o Causahabiente solo podrá elevar la queja ante la superintendencia de industria y comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento.</p>

### 11.2 RECLAMOS

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de

	POL-SPT-01 Política de Tratamiento de Datos Personales	POL-SPT-01
		VERSIÓN: 06

cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante COBYSER SAS, el cual será tramitado bajo el siguiente procedimiento.

No	ETAPA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Solicitud de información o reclamo	Titular	<p>El titular debe acreditar su identidad, enviando al correo electrónico <b>datospersonales@cobyser01.com</b> la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Documento de identidad escaneado</li> <li>9. Nombre completo</li> <li>10. Dirección física</li> <li>11. Dirección electrónica</li> <li>12. Teléfono de contacto</li> <li>13. Fecha de nacimiento</li> <li>14. Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo</li> <li>15. Documentos que se quiera hacer valer</li> </ol>
2	Verificación de información	Oficial de seguridad	<p>Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.</p>
3	Análisis del reclamo	Oficial de seguridad	<p>En caso de quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de 2 días hábiles e informara la situación al interesado.</p>
4	Respuesta al reclamo	Oficial de seguridad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Una vez recibido 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.</li> <li>2. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.</li> <li>3. El término máximo para atender el reclamo será de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.</li> <li>4. Cuando no fuera posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en la que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los 8 días hábiles a siguientes al vencimiento del primer término.</li> </ol>
5	Reclamos ante la superintendencia de Industria y Comercio	Titular	<p>El titular o Causahabiente solo podrá elevar la queja ante la superintendencia de industria y comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento.</p>

	POL-SPT-01 Política de Tratamiento de Datos Personales	POL-SPT-01
		VERSIÓN: 06

## 12. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

COBYSER SAS cumplirá con las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015 respecto al Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD, administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Este registro aplica **únicamente si COBYSER SAS cumple con alguno de los siguientes criterios:**

- Tener activos superiores a **100.000 UVT**.

En caso de estar obligado, COBYSER SAS procederá con:

- **Registro inicial** de las bases de datos ante la SIC dentro del plazo legal establecido.
- **Actualización anual obligatoria**, entre el **2 de enero y el 31 de marzo** de cada año.
- **Actualizaciones mensuales**, dentro de los **primeros 10 días hábiles del mes siguiente** a cualquier cambio sustancial.
- **Reporte semestral** de reclamos de titulares, en los **primeros 15 días hábiles de febrero y agosto**.

El cumplimiento de estas obligaciones será responsabilidad del **Oficial de Protección de Datos Personales** o del área designada por COBYSER SAS.

## 13. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

Dando cumplimiento al principio de seguridad establecido en la normatividad vigente, COBYSER SAS adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros reduciendo el riesgo en su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

## 14. UTILIZACIÓN Y TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN PERSONAL POR PARTE DE COBYSER SAS

En cumplimiento de los objetivos organizaciones de COBYSER SAS, y atendiendo a la naturaleza de las relaciones permanentes u ocasionales que cualquier persona titular de datos personales pueda tener para con COBYSER SAS, ésta podrá realizar la transferencia y transmisión, incluso internacional, de la totalidad de los datos personales, siempre y cuando se cumplan los requerimientos legales aplicables; y en consecuencia los titulares con la aceptación de la presente política, autorizan expresamente para transferir y transmitir, incluso a nivel internacional, los datos personales. Los datos serán transferidos, para todas las relaciones que puedan establecerse con COBYSER SAS

Para la transferencia internacional de datos personales de los titulares, COBYSER SAS tomará las medidas necesarias para que los terceros conozcan y se comprometan a observar la presente política, bajo el entendido que la información personal que reciban únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados con COBYSER SAS y solamente mientras ésta dure y no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente. Para la transferencia internacional de datos personales se observará lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012.

Las transmisiones internacionales de datos personales que efectúe la COBYSER SAS, no requerirán ser informadas al titular ni contar con su consentimiento cuando medie un contrato de transmisión de datos personales de conformidad al artículo 25 del Decreto 1377 de 2013.

COBYSER SAS, también podrá intercambiar información personal con autoridades gubernamentales o públicas de otro tipo (incluidas, entre otras autoridades judiciales o administrativas, autoridades fiscales

	POL-SPT-01 Política de Tratamiento de Datos Personales	POL-SPT-01
		VERSIÓN: 06

y organismos de investigación penal, civil, administrativa, disciplinaria y fiscal), y terceros participantes en procedimientos legales civiles y sus contadores, auditores, abogados y otros asesores y representantes, porque es necesario o apropiado: (a) para cumplir con las leyes vigentes, incluidas las leyes distintas a las de su país de residencia; (b) para cumplir con procesos jurídicos; (c) para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno, y para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno distintas a las de su país de residencia; (d) para hacer cumplir nuestros términos y condiciones; (e) para proteger nuestras operaciones; (f) para proteger nuestros derechos, privacidad, seguridad o propiedad, los suyos o los de terceros; y (g) obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños y perjuicios que nos puedan afectar.

## 15. SEGURIDAD, GRABACIONES DE LLAMADA Y CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN O SISTEMA CERRADO DE VIDEO

COBYSER SAS dentro de sus políticas de calidad, seguridad, monitoreo de sus actividades, controles de entrada y salida de sus oficinas y actualización o complemento de la información mantenida en sus bases de datos, realizará grabaciones de audio a la gestión realizada a los titulares de carteras propias o de terceros entregadas bajo mandato para su gestión, que por disposición de la superintendencia financiera debe quedar grabada para ser monitoreada y control de la gestión adelantada, y para control de acceso y seguridad de las oficinas hay sistemas de video grabación en cada oficina ,tales grabaciones de audio tendrán una duración en los archivos de COBYSER SAS de un máximo de 4 años para posteriormente ser objeto de borrado o destrucción, salvo que deba conservarlos para efecto de dar cumplimiento a normas vigentes o deberes contractuales. Y las grabaciones de video tendrán una duración en sus archivos de un mes, pasado este tiempo automáticamente se borran.

Igualmente COBYSER SAS hará uso de las tecnologías de la información para la remisión de diversas comunicaciones ya sea por solicitud expresa de un proveedor de servicios o simplemente para comunicación como el envío de Estados de cuenta, certificaciones, comunicaciones de interés, convocatorias a brigadas de normalización, jornadas de localización de titulares etc., avisos de reporte a los Operadores de Información, Informes de gestión para los clientes, informes de monitoreo de llamadas, audios de las diferentes llamadas solicitadas por nuestros clientes en cumplimiento de la ley del consumidor financiero y otras que en materia de la Superfinanciera que sean exigibles a sus vigilados.

## 16. INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR TERCEROS

COBYSER SAS en desarrollo de su objeto social realiza la administración o actúa como proveedor de servicios de terceros personas naturales y jurídicas pertenecientes a los sectores financiero, real, solidario y servicios públicos, entre otros sectores. En estos casos COBYSER SAS desarrolla el papel de encargado del tratamiento de la información, de tal manera que su actuación siempre estará basada en el convencimiento que esos terceros cuentan con las autorizaciones necesarias por parte de los titulares de la información, por existir un vínculo contractual y/o crediticio, para la actividad de cobro o promoción y venta para la cual es entregada a COBYSER SAS. En caso de que la solicitud que se realice por el titular de los datos o sus causahabientes recaiga sobre las autorizaciones existentes para el tratamiento de los datos que son recopilados por esos terceros, COBYSER SAS hará el traslado de la solicitud a los responsables correspondientes y para que se brinde una respuesta adecuada a las necesidades del peticionario, sin embargo, en tales casos COBYSER SAS, no se hará responsable por el alcance de las autorizaciones otorgados ni por el contenido de las respuestas que se otorguen a las solicitudes.

Se entiende que quien realiza entrega de la información a COBYSER SAS 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 COBYSER SAS 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. Lo anterior, bajo el entendido que

	POL-SPT-01 Política de Tratamiento de Datos Personales	POL-SPT-01
		VERSIÓN: 06

COBYSER SAS en desarrollo de sus políticas internas o por orden de autoridad competente podrá requerir las pruebas de tales autorizaciones.

De otra parte, COBYSER SAS está comprometida para efectuar un adecuado uso y tratamiento de los datos personales de los titulares, con el fin de evitar al máximo el acceso no autorizado a terceros que permita conocer o vulnerar, modificar, divulgar y/o destruir la información que reposa en las bases de datos. Para lo cual, cuenta con protocolos de seguridad y acceso a nuestros sistemas de información, almacenamiento y procesamiento incluidos controles técnicos y administrativos reduciendo el riesgo a las violaciones de seguridad. Todas establecidas en la política de seguridad de la información. En el caso que el titular suministre algún tipo de información a través del portal o internet, el mismo es consciente que conoce y acepta que ninguna transmisión por internet es absolutamente segura, ni puede garantizarse dicho extremo, por lo tanto, asume y conoce que eventualmente podrá generarse un riesgo de vulnerabilidad. Por su parte, es entendido que el titular manifiesta que ha implementado los controles de seguridad necesarios, en sus equipos y redes privadas para su navegación hacia los sistemas de información, portales o envió a correos electrónicos de COBYSER SAS. Así mismo, COBYSER SAS cuenta con los mecanismos de seguridad acorde con los servicios que ofrece, no obstante, lo anterior, COBYSER SAS no se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada del ingreso fraudulento por parte de terceros a la base de datos y por alguna falla técnica en el funcionamiento que sobrepasen las actividades desarrolladas con la diligencia debida.

## 17. GESTION DE TERCEROS

Se establece un marco de actuación para aquellos eventos en los que, en desarrollo de la gestión de cobranza, la casa de cobranza se encuentra en el contacto frente a un tercero y no al titular de la deuda, motivo por el cual se implementan controles técnicos y administrativos para garantizar la protección de los datos personales en conjunto con los clientes

## 18. Ley 2300 De 2023 (Ley De “No Molestar”)

“El tratamiento de datos de contacto para la gestión de cobranza se hará en cumplimiento de la Ley 2300 de 2023, la cual establece franjas horarias y días autorizados para contactar al titular, así como los canales permitidos y el deber de respeto a su intimidad.”

## 19. OFICIAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Como prevé el artículo 23 del decreto 1377 de 2013, todo responsable y encargado debe designar a una persona o área que “asuma la función de protección de datos personales” y que “dará tramite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiera la ley 1581 de 2012 y el presente decreto”, para el caso de COBYSER SAS quien desarrollara esta función será el Departamento de Sistemas

La función del oficial de protección de datos o el área encargada de protección de datos de la organización es la de velar por la implementación efectiva de las políticas y procedimientos adoptados por ésta para cumplir las normas, así como la implementación de buenas prácticas de gestión de datos personales dentro de la empresa. El oficial de privacidad tendrá la labor de estructurar, diseñar y administrar el programa que permita a la organización cumplir las normas sobre protección de datos personales, así como establecer los controles de ese programa, su evaluación y revisión permanente.

### 19.1 ACTIVIDADES DEL OFICIAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Establecer e implementar políticas relacionadas con la seguridad de la información.
- Supervisar el cumplimiento normativo.
- Garantizar la privacidad de los datos.
- Administrar al Equipo de Respuesta ante Incidentes de Seguridad Informática de la empresa.

	POL-SPT-01 Política de Tratamiento de Datos Personales	POL-SPT-01
		VERSIÓN: 06


- Supervisar la administración de identidades y acceso.
- Establecer y supervisar la arquitectura de seguridad de la organización.
- Trabajar con otros ejecutivos de alto nivel para establecer los planes de recuperación de desastres (DR) y continuidad del negocio.
- Promover la elaboración e implementación de un sistema que permita administrar los riesgos del tratamiento de datos personales.
- Coordinar la definición e implementación de los controles del programa integral de gestión de datos personales.
- Servir de enlace y coordinador con las demás áreas de la organización para asegurar una implementación transversal del programa integral de datos personales.
- Impulsar una cultura de protección de datos dentro de la organización.
- Mantener un inventario de la base de datos personales en poder de la organización y clasificarlas según su tipo.
- Registrar la base de datos de la organización en el registro nacional y base de datos y actualizar el reporte atendiendo las instrucciones que sobre el particular emita la SIC.
- Obtener las declaraciones de conformidad de la SIC cuando sea requerido.
- Revisar los contenidos de los contratos de transmisiones internacionales de datos que se suscriban con encargados no residentes en Colombia.
- Analizar las responsabilidades de cada cargo de la organización para diseñar un plan de entrenamiento en protección de datos personales específico para cada uno de ellos.
- Realizar un entrenamiento general en protección de datos personales para todos los empleados de la compañía.
- Realizar entrenamiento necesario a los nuevos empleados que tengan acceso por las condiciones de su empleo a datos personales gestionados por la organización.
- Integrar políticas de protección de datos dentro de las actividades de las demás áreas de la organización.
- Medir la participación, y calificar el desempeño en los entrenamientos de protección de datos.
- Velar por la implementación de planes de auditoría interna para verificar el cumplimiento de sus políticas de tratamiento de la información personal.
- Acompañar y asistir a la organización en la atención de las visitas y los requerimientos que realice la SIC.
- Realizar seguimiento al programa integral de gestión de datos personales.

## 20. VIGENCIA

La presente política rige a partir del 17 de enero del 2025.

## 21. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
15/09/2016	Creación de la política	00
14/10/2020	Modificaciones responsables	01
1/06/2021	Se agrego la gestión de terceros	02
9/11/2022	Cambio de razón social de la empresa	03

	POL-SPT-01 Política de Tratamiento de Datos Personales	POL-SPT-01
		VERSIÓN: 06

7/11/2023	Revisión general de la política, no se aplicaron cambios	04
17/01/2025	Se actualizó la política con la incorporación de los lineamientos de la Ley 2300 de 2023 sobre contacto con titulares; se incluyó sección de canales de atención para el ejercicio de derechos; se aclararon condiciones del Registro Nacional de Bases de Datos y se actualizó la vigencia y redacción general del documento.	05
16/03/2026	Actualización del documento. Se ajusta el tratamiento de datos sensibles incluyendo la incorporación explícita de datos biométricos, así como la definición de sus finalidades, condiciones de tratamiento y medidas de protección, en alineación con la normatividad vigente y las operaciones de la organización.	06

ACCION	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	José Joaquín Salcedo Duran	Oficial de seguridad de la Información	1/08/2016
REVISÓ	Alexander Silva	Ing. de sistemas cobyser	15/09/2016
APROBÓ	Adriana Villalba	Gerente Administrativa Cobyser	15/09/2016