

POLÍTICA CORPORATIVA

Política de Tratamiento de Datos Personales

Reglas generales bajo las cuales **EXT Solutions S.A.S.** recolecta, almacena, usa, circula, suprime y, en general, realiza tratamiento de datos personales en su calidad de responsable y, cuando corresponda, de encargado del tratamiento.

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE Y CANAL DE ATENCIÓN

El responsable del tratamiento es **EXT SOLUTIONS S.A.S.**, identificada con NIT 901.701.586-0, con domicilio en Medellín, Antioquia, Colombia (la “Compañía”).

Para efectos de consultas, peticiones, quejas y reclamos relacionados con datos personales, la Compañía dispondrá del correo electrónico datospersonales@extbpo.com o del que haga sus veces. La administración de este canal estará a cargo del área o cargo que la Compañía designe internamente.

2. ALCANCE

Esta Política aplica al tratamiento de datos personales realizado por la Compañía en desarrollo de su actividad empresarial, tanto respecto de bases de datos propias como respecto del tratamiento que la Compañía realiza por cuenta de terceros cuando actúa como encargado.

3. ROLES

La Compañía actúa como responsable respecto de datos personales de, entre otros: accionistas, administradores, candidatos, empleados, ex empleados, proveedores, clientes corporativos, clientes del servicio de *back office* de crédito, prospectos comerciales, visitantes y personas sometidas a controles de acceso y seguridad.

La Compañía actúa como encargado cuando trata datos personales por cuenta de sus proveedores, aliados o clientes, dentro del marco de servicios BPO, *contact center*, servicio al cliente, telemarketing, gestión y conversión de *leads*, *back office*, *back office* de crédito, actualización de datos, recuperación de cartera, PQRS, validaciones, *mailing*, SMS, IVR, *social media* y demás servicios similares o complementarios que se presten bajo instrucciones del cliente responsable.

4. TRATAMIENTO QUE REALIZA LA COMPAÑÍA

La Compañía podrá realizar, según corresponda, actividades de recolección, almacenamiento, organización, uso, consulta, circulación, actualización, corrección, transmisión, transferencia, supresión, anonimización, bloqueo, análisis y demás operaciones compatibles con la ley y con la finalidad aplicable en cada caso.

Dependiendo de la naturaleza del servicio, de la relación con el titular y de la finalidad aplicable, la Compañía podrá tratar datos de identificación, contacto, laborales, académicos, comerciales, contractuales, financieros, crediticios, patrimoniales, tributarios, de seguridad social, de cumplimiento, de ubicación, de imagen y grabaciones, así como otros datos pertinentes y adecuados para el desarrollo de sus actividades y para el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales.

Cuando el tratamiento involucre datos sensibles, este se realizará con observancia de las reglas especiales aplicables y del carácter facultativo de su entrega o autorización, cuando corresponda.

5. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO CUANDO LA COMPAÑÍA ACTÚA COMO RESPONSABLE

5.1. Accionistas

Los datos personales de esta categoría podrán ser tratados para las siguientes finalidades:

- I.** Gestión societaria, administrativa, contable, tributaria y de cumplimiento;
- II.** Convocatorias, reuniones, actas, certificaciones, comunicaciones corporativas y ejercicio de derechos societarios;
- III.** Atención de requerimientos de autoridades y defensa de derechos e intereses de la Compañía;
- IV.** Pago de dividendos, cuando aplique y/o
- V.** Transmitir o transferir la información a terceros, dentro o fuera de Colombia, cuando ello sea necesario para el desarrollo de estas finalidades y de conformidad con la ley aplicable.

5.2. Candidatos a empleados

Los datos personales de esta categoría podrán ser tratados para las siguientes finalidades:

- I.** Reclutamiento, selección, entrevistas, validación de perfil, referencias y antecedentes cuando proceda;
- II.** Gestión precontractual, conformación de bancos de talento y contacto para procesos presentes o futuros;
- III.** Cumplimiento de obligaciones legales asociadas a procesos de vinculación y/o

- IV.** Transmitir o transferir la información a terceros, dentro o fuera de Colombia, cuando ello sea necesario para el desarrollo de estas finalidades y de conformidad con la ley aplicable.

5.3. Empleados y ex empleados

Los datos personales de esta categoría podrán ser tratados para las siguientes finalidades.

- I.** Vinculación, ejecución y terminación de la relación laboral;
- II.** Gestión de expediente laboral, nómina, prestaciones, seguridad social, SST, bienestar, formación, desempeño, disciplina y demás asuntos derivados de la relación laboral;
- III.** Asignación y administración de usuarios, accesos, herramientas y controles de seguridad;
- IV.** Cumplimiento legal, defensa judicial o administrativa, archivo y conservación de soportes y/o
- V.** Transmitir o transferir la información a terceros, dentro o fuera de Colombia, cuando ello sea necesario para el desarrollo de estas finalidades y de conformidad con la ley aplicable.

5.4. Proveedores

Los datos personales de esta categoría podrán ser tratados para las siguientes finalidades:

- I.** Evaluación, selección, vinculación, contratación, ejecución, seguimiento, pagos, facturación, contabilidad y cierre de la relación;
- II.** Consultar información en fuentes públicas o privadas, listas restrictivas, bases de datos de cumplimiento, antecedentes, conocimiento de contrapartes y demás mecanismos de validación, cuando ello resulte legítimo y necesario para la gestión comercial, contractual, de riesgo, seguridad, cumplimiento o prevención de fraude;
- III.** Cumplimiento legal, contractual, documental, de auditoría, seguridad y defensa de derechos de la Compañía y/o
- IV.** Transmitir o transferir la información a terceros, dentro o fuera de Colombia, cuando ello sea necesario para el desarrollo de estas finalidades y de conformidad con la ley aplicable.

5.5. Clientes

Los datos personales de esta categoría podrán ser tratados para las siguientes finalidades:

- I. Gestionar el relacionamiento comercial, precontractual, contractual y poscontractual;
- II. Atender solicitudes de información, cotizaciones, propuestas, reuniones, requerimientos, novedades, PQRS y demás interacciones relacionadas con los servicios;
- III. Ejecutar procesos de vinculación, onboarding, soporte, seguimiento, reportería y mejora del servicio;
- IV. Gestionar cobro, facturación, recaudo, cartera y conciliaciones;
- V. Desarrollar actividades contratadas incluyendo pero no limitándose a: servicio al cliente, back office, contact center, telemarketing, gestión de leads, actualización de datos, recuperación de cartera, recepción y radicación documental, validaciones y demás procesos asociados a los servicios ofrecidos en la respectiva oferta comercial por la Compañía;
- VI. Consultar información en fuentes públicas o privadas, listas restrictivas, bases de datos de cumplimiento, antecedentes, conocimiento de contrapartes y demás mecanismos de validación, cuando ello resulte legítimo y necesario para la gestión comercial, contractual, de riesgo, seguridad, cumplimiento o prevención de fraude;
- VII. Realizar estudios internos, estadísticas, analítica, auditoría, trazabilidad, control de calidad, mejora continua y defensa de derechos e intereses de la Compañía;
- VIII. Atender requerimientos de autoridades administrativas o judiciales;
- IX. Cumplir obligaciones legales o contractuales y/o
- X. Transmitir o transferir la información a terceros, dentro o fuera de Colombia, cuando ello sea necesario para el desarrollo de estas finalidades y de conformidad con la ley aplicable.

5.6. Clientes del servicio de back office de crédito

Los datos personales de esta categoría podrán ser tratados para las siguientes finalidades:

- I. Atender solicitudes de información, orientación, cotización, acompañamiento o vinculación a servicios ofrecidos por la Compañía;
- II. Gestionar el relacionamiento precontractual, contractual y poscontractual con el titular;
- III. Contactar al titular por cualquier canal autorizado para dar trámite a su solicitud, hacer seguimiento, solicitar información adicional o informarle sobre el estado de su proceso;
- IV. Recibir, verificar, validar, organizar y analizar la información y documentación suministrada por el titular;

- V.** Adelantar, cuando aplique, actividades de intermediación, gestión o canalización para la búsqueda de alternativas de financiación con entidades financieras o no financieras, incluyendo la presentación o remisión del caso a potenciales financiadores, el seguimiento del estado de la solicitud y la coordinación de trámites asociados a la gestión de financiación;
- VI.** Validar identidad, perfil, capacidad de pago, información de contacto, actividad económica, comportamiento financiero y demás información necesaria para la evaluación del servicio solicitado;
- VII.** Consultar información en fuentes públicas o privadas, listas restrictivas, bases de datos de cumplimiento, antecedentes, centrales de información financiera o crediticia y demás mecanismos de validación, cuando ello resulte legítimo y necesario para la gestión comercial, contractual, de riesgo, seguridad, cumplimiento o prevención de fraude;
- VIII.** Gestionar cobro, facturación, recaudo, cartera, conciliaciones, archivo, trazabilidad, soporte y atención de novedades;
- IX.** Realizar estudios internos, estadísticas, analítica, auditoría, trazabilidad, control de calidad, mejora continua y defensa de derechos e intereses de la Compañía;
- X.** Atender requerimientos de autoridades administrativas o judiciales;
- XI.** Cumplir obligaciones legales o contractuales y/o
- XII.** Transmitir o transferir la información a terceros, dentro o fuera de Colombia, cuando ello sea necesario para el desarrollo de estas finalidades y de conformidad con la ley aplicable.

5.7. Prospectos y contactos comerciales

Los datos personales de esta categoría podrán ser tratados para las siguientes finalidades:

- I.** Atención de solicitudes de información;
- II.** Contacto comercial, envío de portafolio, propuestas y comunicaciones relacionadas con servicios de la Compañía y/o
- III.** Seguimiento de oportunidades, analítica comercial y gestión de relaciones empresariales, siempre conforme a la ley y a las autorizaciones o bases de legitimación aplicables.

5.8. Visitantes

Los datos personales de esta categoría podrán ser tratados para las siguientes finalidades:

- I.** Control de ingreso y salida;
- II.** Seguridad física, protección de instalaciones, activos, personal e información y/o

III. Atención de incidentes, investigaciones internas y requerimientos de autoridad.

La Compañía podrá tratar imágenes o grabaciones obtenidas mediante mecanismos de control de acceso o videovigilancia para fines de seguridad, control, prevención y soporte probatorio, principalmente respecto de empleados, ex empleados, candidatos, clientes, proveedores, visitantes y terceros que ingresen a sus instalaciones o a instalaciones de clientes donde opere la Compañía.

6. TRATAMIENTO CUANDO LA COMPAÑÍA ACTÚA COMO ENCARGADO

Cuando la Compañía actúe como encargado, tratará los datos personales por cuenta del cliente responsable, de acuerdo con las instrucciones documentadas, el contrato aplicable, la finalidad informada por el responsable al titular y la ley. En estos casos, la Compañía no usará los datos para fines propios incompatibles con el servicio contratado.

- Sin limitarse a ello, el tratamiento podrá comprender atención de contactos entrantes y salientes, servicio al cliente, campañas comerciales, gestión y conversión de leads, actualización de datos, gestión de PQRS, validaciones, back office, back office de crédito, originación y seguimiento a formalización de créditos, gestión con entidades financieras, trazabilidad y reportería, recuperación de cartera, mailing, SMS, IVR, social media y demás actividades propias del servicio contratado.
- La Compañía podrá apoyarse en terceros o subencargados para la ejecución del servicio cuando ello sea necesario y esté permitido por la ley y por el marco contractual aplicable, bajo deberes de confidencialidad, seguridad y tratamiento adecuado de la información.
- Cuando por la naturaleza del servicio resulte necesario consultar fuentes públicas, bases de datos públicas, listas restrictivas, centrales de información financiera o crediticia, o realizar verificaciones de identidad, conocimiento de contrapartes, PEP, fraude, riesgos o cumplimiento, ello se hará según el rol de la Compañía, la base legal aplicable y el marco contractual correspondiente.

7. AUTORIZACIÓN Y CASOS EN QUE NO SE REQUIERE

La Compañía solicitará la autorización previa, expresa e informada del titular cuando sea requerida por la ley. La autorización podrá obtenerse por medios físicos, digitales, contractuales, telefónicos, grabaciones, formularios, casillas de aceptación, firmas manuscritas o electrónicas, conductas inequívocas u otros mecanismos idóneos que permitan evidenciar su otorgamiento y conservar prueba de ello, cuando resulte exigible conforme a la ley.

La autorización no será necesaria en los casos previstos por la ley, incluyendo, entre otros, cuando se trate de datos de naturaleza pública, información requerida por autoridad competente, casos de urgencia médica o sanitaria, tratamiento autorizado por ley para fines históricos, estadísticos o científicos, o datos relacionados con el registro civil de las personas.

8. DATOS SENSIBLES Y DATOS DE MENORES DE EDAD

La Compañía evitará recolectar y tratar datos sensibles y datos de menores de edad salvo cuando ello sea necesario, legalmente procedente y se cuente con la base de legitimación aplicable. Cuando se traten datos sensibles, se informará su carácter facultativo en los casos exigidos por la ley y se adoptarán medidas reforzadas de seguridad y confidencialidad.

La Compañía no buscará tratar datos de menores de edad como regla general. Si excepcionalmente ello ocurre, se atenderán los principios de interés superior y respeto de sus derechos prevalentes, así como las reglas legales aplicables.

9. DERECHOS DE LOS TITULARES

Los titulares de los datos personales podrán en cualquier momento:

- I.** Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales;
- II.** Solicitar prueba de la autorización cuando sea procedente;
- III.** Ser informados sobre el uso dado a sus datos personales;
- IV.** Presentar consultas, peticiones, quejas o reclamos;
- V.** Solicitar la supresión de sus datos o la revocatoria de la autorización cuando proceda y/o
- VI.** Acceder gratuitamente a sus datos personales en los términos de la ley.

10. CONSULTAS, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Los titulares, sus causahabientes o sus representantes podrán ejercer sus derechos mediante solicitud enviada al canal indicado en esta Política. La solicitud deberá permitir identificar al titular, describir de manera clara el requerimiento y, cuando sea necesario, aportar documentos que faciliten la validación de identidad o la comprensión del caso.

La Compañía tramitará consultas y reclamos dentro de los términos previstos en la ley. Si la solicitud está incompleta, podrá requerir al interesado para que subsane lo necesario. Cuando la Compañía actúe únicamente como encargado y la solicitud

corresponda materialmente al cliente responsable, podrá atenderla en lo que le corresponda o trasladarla o escalarla según el marco contractual y legal aplicable.

11. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Compañía adopta medidas humanas, administrativas, técnicas y, cuando aplique, físicas, razonables y proporcionales al nivel de riesgo, con el fin de proteger los datos personales contra adulteración, pérdida, uso, acceso, divulgación, modificación o destrucción no autorizada o fraudulenta. Estas medidas podrán incluir controles de acceso, autenticación, trazabilidad, gestión de incidentes, restricciones de uso, deberes de confidencialidad, conservación segura de soportes, validación de terceros y demás mecanismos que resulten pertinentes según la naturaleza de la información y del tratamiento realizado.

12. TRANSMISIÓN O TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES

La Compañía podrá compartir, transmitir, transferir o poner a disposición datos personales a terceros nacionales o internacionales cuando ello resulte necesario para la adecuada ejecución de relaciones laborales, comerciales, contractuales o de servicios, para la operación de herramientas tecnológicas, para el cumplimiento de obligaciones legales o regulatorias, para la atención de requerimientos de autoridades, para fines de seguridad, auditoría, archivo, defensa jurídica, cumplimiento, validación, analítica, soporte, continuidad del negocio o para cualquier otra finalidad legítima compatible con las autorizadas o permitidas por la ley.

Cuando los terceros traten los datos por cuenta de la Compañía o por cuenta del responsable que haya encomendado el tratamiento a la Compañía, dichos terceros actuarán en calidad de encargados o subencargados, según corresponda, y estarán sujetos a deberes de confidencialidad, seguridad, acceso restringido y tratamiento limitado a las instrucciones y finalidades aplicables.

Cuando un tercero reciba datos personales para tratarlos en calidad de responsable independiente, la Compañía adelantará, cuando sea requerido conforme a la ley, las gestiones necesarias para contar con la autorización correspondiente o verificará la existencia de una base legítima suficiente para ello.

En todos los casos en que resulte aplicable, la Compañía adoptará cláusulas contractuales, acuerdos, anexos o instrumentos equivalentes para regular el tratamiento de los datos personales por parte de dichos terceros.

13. CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información personal se conservará por el tiempo necesario para cumplir la finalidad aplicable, así como por el tiempo adicional exigido o permitido por la ley, por el contrato, por políticas internas de archivo y retención, o por necesidades de defensa judicial, administrativa, contable, laboral, tributaria, contractual, de seguridad o de cumplimiento. Una vez la finalidad y el término aplicable se agoten, la Compañía procederá a su supresión, anonimización, bloqueo o conservación residual cuando ello sea legal o técnicamente necesario.

14. RNBD

La Compañía evaluará de manera periódica si le resulta aplicable la obligación de inscripción y actualización en el Registro Nacional de Bases de Datos — RNBD y, en caso de que llegue a estar obligada, adelantará su cumplimiento en los términos previstos en la normatividad vigente. Para estos efectos, la Compañía podrá definir internamente responsables y mecanismos de alerta que permitan identificar oportunamente la configuración de dicha obligación.

15. ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA

La Compañía podrá modificar o actualizar la presente Política cuando ello resulte necesario por cambios normativos, operativos, contractuales, tecnológicos o de negocio. Cuando se presenten cambios sustanciales, especialmente aquellos relacionados con las finalidades del tratamiento, la identificación o canales de contacto del responsable, los mecanismos de ejercicio de derechos o cualquier otro aspecto que deba ser informado al Titular conforme a la ley, la Compañía lo comunicará a través de medios razonables y, cuando resulte procedente, gestionará una nueva autorización.

16. VIGENCIA

La presente Política rige a partir de su fecha de entrada en vigencia y permanecerá aplicable mientras la Compañía realice tratamiento de datos personales en desarrollo de sus actividades.

17. CONTROL DE CAMBIOS

El siguiente cuadro registra el histórico de versiones de la presente Política. Las actualizaciones del documento se reflejarán únicamente en este control de cambios, sin alterar la estructura ni la numeración de las demás secciones.

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
1	07/05/2026	Versión inicial del documento.	Luis Gonzalo Salcedo — Maverick Consultora S.A.S.	Salomé Valderrama — Directora Comercial	Felipe Martinez — Representante Legal