

Términos y Condiciones Movistar Money

La plataforma Movistar Money (en adelante "la Plataforma") es controlada y administrada (directamente o a través de terceros debidamente autorizados) por Movistar Consumer Finance Colombia S.A.S. (en adelante "Movistar Money" o "la Compañía") identificada con número NIT 901445795-5 y con domicilio principal en Transversal 60 114ª-55 de la ciudad de Bogotá, Colombia, con teléfono de servicio al cliente #409 y correo electrónico servicioalcliente@movistarmoney.co

He leído, entendido y acepto los Términos y Condiciones y la Política de Datos Personales. Por consiguiente, autorizo a Movistar Consumer Finance Colombia S.A.S., en los términos definidos en la Política de Datos Personales, para que haga el tratamiento de mis Datos Personales y Datos Personales Sensibles para la Finalidad del Tratamiento allí descrita y que se relacionan con la prestación de sus servicios y productos descritos en los Términos y Condiciones. Asimismo, manifiesto que conozco mis derechos como Titular, consagrados en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la complementen o modifiquen, los cuales me fueron informados por el Responsable. Conozco que el Responsable del Tratamiento de mis datos personales será Movistar Consumer Finance Colombia S.A.S., sociedad identificada con número NIT 901445795-5, domiciliada en Transversal 60 114ª-55 de la ciudad de Bogotá, Colombia, cuyo teléfonos son #409, 01800930160 y correo electrónico servicioalcliente@movistarmoney.co El Responsable me informó sobre mi derecho a no contestar las preguntas que me formulen y a no entregar mis Datos Personales Sensibles solicitados. Sin embargo, conozco que los mismos son necesarios para la prestación de sus servicios y productos.

1. Crédito de Libre inversión Movistar Money

El producto de Crédito de libre inversión tiene como objetivo la financiación de un monto de dinero desde 1 hasta 12 millones de acuerdo a las políticas de riesgo de la compañía, el cual es exclusivo para clientes Movistar Pospago personas naturales que cumplan los requisitos mencionados en estos Términos y Condiciones y cuya solicitud sea aprobada por parte de la Compañía. La solicitud del crédito es totalmente digital o asistida por un agente del call center y es llevada a cabo por medio de la Plataforma sin que se tengan que diligenciar documentos físicos. Para llevar a cabo la solicitud, la Plataforma exige un paso a paso que puede incluir la validación biométrica de la cédula de ciudadanía y del rostro del cliente prospecto o un cuestionario de preguntas relacionadas con el cliente. En caso de ser aprobada la solicitud del cliente, el valor aprobado del crédito se desembolsará por instrucción del cliente, directamente a la cuenta declarada por el cliente durante el proceso de solicitud de crédito a través de la Plataforma que pone a disposición Movistar Money.

Tenga en cuenta que Movistar Money es quien ofrece y es responsable del Producto de Crédito de libre inversión lo que deja sin responsabilidad alguna a Movistar Colombia.

Movistar Money es una empresa de crédito no regulada y por ende no está sujeta a vigilancia por parte de la Superintendencia Financiera, razón por la cual los productos financieros otorgados por Movistar Money, se encuentran regulados por el Decreto 1368 de 2014

1.2 Características

- La solicitud del crédito de libre inversión, inicia en la zona privada de Movistar Money, a través de la Plataforma de solicitud de crédito dispuesta para tal fin. Independientemente de que la solicitud sea procesada con éxito el crédito puede ser aprobado o rechazado

y esto le será informado al cliente. En caso de ser aprobado, el monto de capital del crédito es desembolsado por instrucción del cliente, a la cuenta declarada durante el proceso de solicitud de crédito.

- El monto del capital del crédito está sujeto a la evaluación de riesgo y no superará el valor de los 12 millones de pesos. Este monto será confirmado por Movistar Money después de recibir la solicitud electrónica del producto por parte del cliente.
- Los plazos de pago se pueden pactar por 12, 24 o 36 meses.
- La cuota mensual pagadera cada mes se fija de acuerdo con la oferta aceptada por el cliente.
- Movistar Money pone a disposición del cliente 4 opciones de fecha de pago de sus cuotas. Tenga en cuenta que dependiendo del día de desembolso del dinero y la fecha seleccionada para pago, la cuota pagadera sufrirá cambios acordes al impacto del tiempo transcurrido entre la fecha del desembolso y la del primer cobro.
- La tasa remuneratoria efectiva anual oscila entre 29% y la tasa máxima de usura dependiendo de la oferta aceptada por el cliente, y la tasa moratoria es del máximo permitido por la ley colombiana.
- El crédito es otorgado por Movistar Money (Movistar Consumer Finance Colombia S.A.S).
- Para que el desembolso sea realizado, se realizará una llamada de confirmación al titular la cual debe ser atendida con el fin de doble confirmación de desembolso, de lo contrario, si no es posible contactar al solicitante o no se logró obtener los datos para el correcto desembolso, la solicitud será cancelada.
- Podrán facturarse cargos adicionales por servicios de administración o tecnología dependiendo del producto de crédito elegido por el cliente, estos cargos se informarán de manera clara en el momento de la contratación y estarán detallados en cada extracto y factura.
- Movistar Money será el encargado del formateo, cobro, facturación y recaudo de las cuotas del crédito, poniendo a disposición del cliente un canal de autogestión en dónde podrá pagar a través de PSE o Efecty ingresando a su cuenta con las credenciales personales asignadas por el cliente al momento de ingresar al sitio.
- El cliente podrá realizar la cancelación anticipada, adelantar el pago de su cuota, abonar a capital con reducción de plazo y/o abonar a capital con reducción de cuota únicamente en el canal de autogestión de Movistar Money, funcionalidades disponibles a partir de abril de 2022
- Canales de atención: para consultas del crédito podrás acceder a la consulta en línea desde los canales disponibles de Movistar Money; www.movistarmoney.co, o comunicarte a la línea de atención #409 desde una línea fija al 018000930160

1.3 Condiciones de otorgamiento de crédito

- El cliente debe ser persona natural, mayor de edad y colombiano.

- Debe ser cliente Movistar con línea móvil postpago activa y en uso.
- El otorgamiento y monto del crédito están sujetos al estudio de crédito y procesos internos de aprobación por parte de Movistar Money. Movistar Money no estará obligado a desembolsar el crédito si dichos procesos no resultan satisfactorios lo cual será debidamente informado al cliente.
- El cliente autoriza a Movistar Money (instrucción expresa) para que el desembolso de su crédito se desembolse directamente a la cuenta que declaró en el proceso de solicitud del crédito.
- El cliente debe ser titular de la cuenta declarada en el proceso de solicitud de crédito
- El cliente debe tener un correo electrónico válido y activo
- El crédito puede incluir un seguro de vida de BBVA Seguros Colombia a cargo del deudor, es opcional y depende de la oferta del crédito. El cliente podrá realizar endoso a esta póliza de acuerdo con la política de Endoso de seguros de vida publicada en este documento.
- El cliente acepta que la cuota de crédito sea cobrada en el extracto generado por Movistar Money para que sea paga por medio de la autogestión de cada cliente ingresando a su cuenta en www.movistarmoney.co, en donde podrá pagar vía Efecty o PSE.
- El cliente debe estar de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones y con la Política de Tratamiento de Datos personales y debe haber dado "aceptar" o comunicar al asesor call center que acepta los mismos.
- Mediante la suscripción y/o aceptación de estos términos y condiciones de contratación el cliente acepta y asume que serán de su cargo todos los pagos relacionados con gastos administrativos, de cobranza judicial y extrajudicial que realice Movistar Money con el objetivo de obtener el pago de las obligaciones a su cargo. El cliente manifiesta que conoce y entiende que todo cobro que se le realice por concepto de gastos de cobranza será el resultado del despliegue de una actividad real de Movistar Money encaminada efectivamente a la recuperación de cartera, tal y como se indica en la política de gestión de cobro publicada en la página web de Movistar Money donde puedes consultar los costos de esta.
- El cliente se compromete a leer los términos y condiciones aquí establecidos antes de iniciar a interactuar con la Plataforma. Movistar Money no hace verificaciones para identificar si el cliente leyó y entendió los términos y condiciones. En consecuencia, una vez el cliente haga clic en la aceptación de estos términos y condiciones Movistar Money o le indique al asesor call que acepta, se entiende que los mismos han sido leídos, entendidos y aceptados.
- A pesar de tratarse de un crédito con una tasa de interés remuneratoria fija compuesto por cuotas fijas, el cliente reconoce y manifiesta que ha sido lo suficientemente informado que la última cuota a pagar por el uso del cupo de crédito podrá ser por un valor diferente a las demás cuotas fijas, y así mismo que ha sido informado de las razones técnicas de esta posibilidad, como consecuencia del tiempo que transcurre entre el día del desembolso y la fecha en la que se genera la primera factura, tiempo que como ya se mencionó puede ser superior a 30 días a causa de los procesos de consolidación de los cargos la facturación que se generará en cada uno de los ciclos de facturación

2. Crédito de Financiación de equipo Movistar Money

El producto de Crédito de Financiación de equipo es un crédito en línea que tiene como objetivo la financiación de equipos/terminales, el cual es exclusivo para clientes personas naturales que cumplan los requisitos mencionados en estos Términos y Condiciones y cuya solicitud sea aprobada por parte de la Compañía. La solicitud del crédito es totalmente digital y es llevada a cabo por medio de la Plataforma sin que se tengan que diligenciar documentos físicos. Para llevar a cabo la solicitud, la Plataforma exige un paso a paso que incluye la validación biométrica de la cédula de ciudadanía y del rostro del cliente prospecto. En caso de ser aprobada la solicitud del cliente, el valor aprobado del crédito se desembolsará por instrucción del cliente, directamente al vendedor del equipo/terminal en los términos pactados entre Movistar Money y el cliente conforme al contrato que se firma a través de la Plataforma.

Este producto de Movistar Money funciona como un medio de pago en los canales de venta de Movistar Colombia (Colombia Telecomunicaciones SA ESP). Tenga en cuenta que el vendedor del equipo es Movistar Colombia y que cualquier responsabilidad por no entrega o mal estado del equipo es responsabilidad de Movistar Colombia y no de Movistar Money. Movistar Money solo responde por lo relacionado con el Producto de Crédito de Financiación de equipo más no por el equipo en sí ni por los tiempos de entrega, lo cual es responsabilidad de Movistar Colombia. Si quieres consultar los términos y condiciones de Movistar Colombia haz www.movistar.co

Movistar Money es una empresa de crédito no regulada y por ende no está sujeta a vigilancia por parte de la Superintendencia Financiera, razón por la cual los productos financieros otorgados por Movistar Money, se encuentran regulados por el Decreto 1368 de 2014

2.1 Características

- La solicitud del crédito inicia en el canal de venta de Movistar Colombia y posteriormente se deriva a la zona privada de Movistar Money. En cualquier caso, el proceso de solicitud de aprobación del crédito se llevará a cabo únicamente a través de la Plataforma. Independientemente de que la solicitud sea procesada con éxito el crédito puede ser aprobado o rechazado y esto le será informado al cliente. En caso de ser aprobado, el monto de capital del crédito es desembolsado por instrucción del cliente, directamente al vendedor del equipo/terminal de Movistar Colombia.
- El monto del capital del crédito está sujeto a la evaluación de riesgo y no superará el valor exacto del equipo/terminal. Este monto será confirmado por Movistar Money después de recibir la solicitud electrónica del producto por parte del cliente.
- Los plazos de pago se pueden pactar por 3, 6, 12, 24 o 36 meses.
- La cuota mensual pagadera cada mes se fija de acuerdo con la oferta aceptada por el cliente.
- En caso de que el cliente solicite un cambio de su fecha de pago en Movistar Colombia o Movistar Money la cuota pagadera cada mes sufrirá cambios acordes al impacto del tiempo transcurrido entre la fecha anterior y la actual.
- La tasa remuneratoria efectiva anual oscila entre 29% y la tasa máxima de usura dependiendo de la oferta aceptada por el cliente, y la tasa moratoria es del máximo permitido por la ley colombiana.

- El crédito es otorgado por Movistar Money (Movistar Consumer Finance Colombia S.A.S).
- El crédito puede incluir un seguro de vida de BBVA Seguros Colombia a cargo del deudor, es opcional y depende de la oferta del crédito.
- En la medida en que Movistar Money es vinculada económica de Movistar Colombia, los intereses del crédito tendrán IVA del 19%.
- El crédito puede incluir un seguro de terminales a cargo del deudor, es opcional y depende de la oferta de crédito.
- Podrán facturarse cargos adicionales por servicios de administración o tecnología dependiendo del producto de crédito elegido por el cliente, estos cargos se informarán de manera clara en el momento de la contratación y estarán detallados en cada factura.
- Para el caso de los clientes pospago, la facturación y el cobro de las cuotas del crédito estarán a cargo de Movistar Colombia (a través de un contrato de mandato entre Movistar Money y Movistar Colombia para tales efectos). Para el caso de los clientes prepago, será Movistar Money el encargado del formateo, cobro, facturación y recaudo de las cuotas del crédito. En los dos casos, Movistar Money podrá cambiar el vehículo de impresión y cobro de las cuotas, caso en el cual se le informará oportunamente a los clientes del cambio de vehículo de facturación.
- Estarán disponibles los canales de pago de Movistar Colombia y el canal de autogestión de Movistar Money para recibir los pagos de las cuotas de los clientes.
- Le cliente podrá realizar la cancelación anticipada, adelantar el pago de su cuota, abonar a capital con reducción de plazo y/o abonar a capital con reducción de cuota únicamente en el canal de autogestión de Movistar Money.
- Canales de atención: para consultas del crédito podrás acceder a la consulta en línea desde los canales disponibles de Movistar Money; www.movistarmoney.co, o comunicarte a la línea de atención #409 desde una línea fija al 018000930160

2.2 Condiciones de otorgamiento de crédito

- El cliente debe ser persona natural, mayor de edad y colombiano.
- Debe ser cliente Movistar con línea móvil pospago o prepago activa y en uso.
- El otorgamiento y monto del crédito están sujetos al estudio de crédito y procesos internos de aprobación por parte de Movistar Money. Movistar Money no estará obligado a desembolsar el crédito si dichos procesos no resultan satisfactorios lo cual será debidamente informado al cliente.
- El cliente reconoce que Movistar Money es un medio de pago y autoriza (instrucción expresa) que el desembolso de su crédito se pague directamente a Movistar Colombia como vendedor del equipo/Terminal.
- El cliente debe tener un correo electrónico válido.

- El cliente acepta que la cuota de crédito sea cobrada en la factura Movistar
- Movistar Money puede cambiar la forma de cobro del crédito y hacerlo a través de la factura Movistar o a través de medios propios, lo cual será informado oportunamente.
- El cliente debe estar de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones y con la Política de Tratamiento de Datos personales y debe haber dado "aceptar" a los mismos.
- Mediante la suscripción y/o aceptación de estos términos y condiciones de contratación el cliente acepta y asume que serán de su cargo todos los pagos relacionados con gastos administrativos, de cobranza judicial y extrajudicial que realice Movistar Money con el objetivo de obtener el pago de las obligaciones a su cargo. El cliente manifiesta que conoce y entiende que todo cobro que se le realice por concepto de gastos de cobranza será el resultado del despliegue de una actividad real de Movistar Money encaminada efectivamente a la recuperación de cartera, tal y como se indica en la política de gestión de cobro publicada en la página web de Movistar Money donde puedes consultar los costos de esta.
- El cliente se compromete a leer los términos y condiciones aquí establecidos antes de iniciar a interactuar con la Plataforma. Movistar Money no hace verificaciones para identificar si el cliente leyó y entendió los términos y condiciones. En consecuencia, una vez el cliente haga clic en la aceptación de estos términos y condiciones Movistar Money entiende que los mismos han sido leídos, entendidos y aceptados.
- A pesar de tratarse de un crédito con una tasa de interés remuneratoria fija compuesto por cuotas fijas, el cliente reconoce y manifiesta que ha sido lo suficientemente informado que la última cuota a pagar por el uso del cupo de crédito podrá ser por un valor diferente a las demás cuotas fijas, y así mismo que ha sido informado de las razones técnicas de esta posibilidad, como consecuencia del tiempo que transcurre entre el día del desembolso y la fecha en la que se genera la primera factura, tiempo que como ya se mencionó puede ser superior a 30 días a causa de los procesos de consolidación de los cargos la facturación que se generará en cada uno de los ciclos de facturación

2.3 Retracto.

Conforme al Estatuto del Consumidor el cliente podrá ejercer el derecho de retracto del crédito otorgado dentro de los (5) cinco días hábiles posteriores a la aprobación, siempre y cuando el crédito no haya sido desembolsado, o durante la etapa de solicitud y estudio o aprobación.

Usuario podrá ejercer el derecho de retracto a través de los canales de atención dispuestos en la plataforma.

Es reconocido por el cliente que los créditos son servicios que por sus características y condiciones de uso no serán susceptibles de ser devueltos mediante el ejercicio del Derecho de Retracto, una vez se haya realizado el desembolso por instrucciones del cliente, o se haya hecho el pago del equipo /terminal a Movistar Colombia.

Política de Tratamiento de Datos Personales Movistar Money

Movistar Consumer Finance Colombia S.A.S. identificada con número NIT 901445795-5 y con domicilio principal en Transversal 60 114ª-55 de la ciudad de Bogotá, Colombia (en adelante "Movistar Money") en cumplimiento de las disposiciones legales que rigen el tratamiento de datos personales, y en particular la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto reglamentario 1377 de 2013, expide la presente Política de Tratamiento de Datos Personales para informar el modo en que dará tratamiento a los datos personales que recolecta y almacena de sus potenciales clientes y de sus clientes (en conjunto "el/los Titular(es)").

Nuestra Política aplica a toda recolección, almacenamiento, uso, transferencia, transmisión, y/o supresión de información que pueda asociarse o relacionarse a personas naturales determinadas o determinables que ocurra en el territorio de la República de Colombia, así como el tratamiento que realicen aquellos terceros con los que Movistar Money acuerde realizar cualquier actividad relativa a, o relacionada con, el tratamiento de datos personales de los cuales Movistar Money es responsable.

Movistar Money, además podrá tratar los datos de sus exempleados, visitantes, invitados y personas que soliciten información sobre los servicios que presta, de acuerdo con los términos consagrados en la presente política.

Los datos personales recolectados se usarán para poder iniciar, adelantar y mantener la relación contractual, comercial, laboral, y/o para recibir publicidad o información sobre las cuales los titulares hayan autorizado su tratamiento, así como para atender las peticiones y solicitudes que sean presentadas por los titulares del dato personal. Igualmente, los datos personales serán tratados y/o cedidos cuando un deber legal así lo imponga y para dar cumplimiento a una autoridad competente cuando está formalmente lo requiera.

Las políticas que se describen a continuación se aplican al Tratamiento de los Datos Personales controlados por Movistar Money en su calidad de Responsable (según dichos términos se define en la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes) y, en particular, a los contenidos en las Bases de Datos conformados por la información de usuarios, visitantes, clientes, proveedores, empleados, exempleados y terceros en general (los "Terceros").

1. Definiciones.

De conformidad con la legislación vigente sobre la materia, se entiende por:

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- b) **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- c) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

- d) **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- e) **Dato Personal Sensible:** Aquel que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenecía a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- f) **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.
- g) **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.
- h) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- i) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- j) **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- k) **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.
- l) **Reclamo:** Solicitud del Titular del dato o de las personas autorizadas por éste o por la Ley para corregir, actualizar o suprimir sus Datos Personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la Ley.

2. Responsable del Tratamiento.

El Responsable del Tratamiento de los Datos Personales es Movistar Consumer Finance Colombia S.A.S. identificada con número NIT 901445795-5.

Los datos de contacto son los siguientes:

Domicilio: Transversal 60 114ª-55 de la ciudad de Bogotá, Colombia.

Dirección oficinas: Transversal 60 114ª-55 de la ciudad de Bogotá, Colombia.

Teléfono: 018000930160

Correo electrónico: servicioalcliente@movistarmoney.co

3. Principios aplicables al Tratamiento de Datos Personales

Para el Tratamiento de los Datos Personales Movistar Money aplicará los principios que se mencionan a continuación, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio de Datos Personales, por lo cual en todo tratamiento realizado por Movistar Money se dará cumplimiento a los principios establecidos

en la ley y en esta Política, con el fin de garantizar el derecho al habeas data de los titulares. Estos principios son:

Legalidad: El Tratamiento de Datos Personales deberá realizarse conforme a las disposiciones legales aplicables (Ley Estatutaria 1581 de 2012 sus decretos reglamentarios y demás normas concordantes).

Finalidad: Los Datos Personales recolectados deben ser utilizados para un propósito específico y explícito el cual debe ser informado al Titular o permitido por la Ley. El Titular debe ser informado de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada, obedeciendo a las finalidades legítimas mencionadas en esta política

Libertad: La recolección de los Datos Personales solo podrá ejercerse con la autorización, previa, expresa e informada del Titular.

Veracidad o Calidad: La información sujeta al Tratamiento de Datos Personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

Transparencia: En el Tratamiento de Datos Personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de Datos Personales que le conciernan, por lo cual, cuando el titular lo solicite, Movistar Money deberá entregarle la información acerca de la existencia de datos personales que le conciernan o sobre aquellos que esté legitimado para solicitar. La respuesta a la solicitud deberá otorgarse por el mismo medio o, al menos, por un medio similar al que utilizó el titular para solicitar información y dentro de los términos establecidos por la ley y la presente política.

Acceso y circulación restringida: El Tratamiento de Datos Personales solo podrá realizarse por las personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley, por lo tanto Movistar Money no podrá hacer disponibles datos personales para su acceso a través de Internet u otros medios de comunicación, a menos que se establezcan medidas técnicas y de seguridad que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas autorizadas, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados o que la información sea pública.

Seguridad: Movistar Money debe siempre realizar el tratamiento disponiendo las medidas técnicas, humanas y administrativas de seguridad, necesarias y acordes a sus capacidades para mantener la confidencialidad y seguridad de los datos personales. Lo anterior con el fin de evitar que éstos sean adulterados, modificados, consultados, usados, accedidos, eliminados o conocidos por terceros no autorizados. Movistar Money ajustará el tratamiento a los estándares de seguridad que reglamenten en un futuro las autoridades competentes, siempre y cuando sus capacidades lo permitan.

Confidencialidad: Todos los funcionarios que trabajen en Movistar Money están obligados a guardar reserva de los Datos Personales, inclusive después de finalizada su relación laboral o contractual, por lo cual frente al tratamiento, las personas que intervengan en el mismo deberán mantener la reserva de la información, incluso después de que se haya terminado el vínculo que dio origen al tratamiento.

Consentimiento: La autorización para el tratamiento, según lo establecido por el Decreto 1377 de 2013, podrá ser (i) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó

la autorización.

Integridad: El dato personal sometido a tratamiento debe ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de datos personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, Movistar Money deberá abstenerse de tratarlos y solicitar al titular la completitud o corrección de la información. Movistar Money velará por mantener la integridad de los datos personales que estén contenidos en sus bases de datos y la veracidad de estos.

Temporalidad: Movistar Money no usará los datos personales más allá del plazo razonable que exija la finalidad que fue informada al respectivo titular y llevará a cabo medidas tendientes a garantizar la supresión del dato personal cuando éste deje de cumplir la finalidad para la cual fue recolectado.

Tratamiento posterior: Todo dato personal que no sea dato público debe tratarse por los responsables y encargados como confidencial y bajo los parámetros de seguridad que fije la Superintendencia de Industria y Comercio. A la terminación de dicho vínculo, tales datos personales deben continuar siendo tratados de conformidad con la política, el manual y la ley.

3. Finalidad de Tratamiento de los Datos Personales.

Todo tratamiento debe estar precedido por la obtención de la autorización, por lo cual el titular autoriza de manera voluntaria, previa, expresa e informada a MOVISTAR MONEY, para tratar la información personal y/o datos biométricos de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios, los cuales se encuentran en el Decreto Único 1074 de 2015 y la presente política de tratamiento de datos personales. Información que será utilizada en el desarrollo de las actividades y funciones propias de MOVISTAR MONEY y en concordancia con las finalidades a continuación establecidas incluyendo datos sensibles, los cuales serán recolectados a través de distintos medios, desarrollos y/o tecnologías (aplicaciones, plataformas, página web, entre otras) de acuerdo con los avances tecnológicos y las necesidades de MOVISTAR MONEY.

MOVISTAR MONEY, en el desarrollo de sus actividades, recolectará, utilizará, administrará, almacenará, transmitirá, transferirá y realizará diversas operaciones con los datos personales. De acuerdo con lo anterior, los datos personales tratados por MOVISTAR MONEY deberán someterse únicamente a las finalidades que se señalan a continuación o las que sean aceptadas por los titulares en el momento de la recolección de los datos personales. Asimismo, los encargados o terceros que tengan acceso a los datos personales a través de figuras aceptadas por el marco legal de la protección de datos realizarán el tratamiento para la consecución de las finalidades, por lo cual, para que el Responsable pueda otorgar los productos enunciados en los Términos y Condiciones, es necesario que éste trate los datos personales de los Titulares consistentes en, pero sin limitarse a, datos de identificación y de contacto (nombre, correo electrónico, datos incluidos en la cédula de ciudadanía, dirección física); datos financieros (hábitos de pago, movimientos y transacciones a través de la plataforma, o cualquier otra información relacionada y generada por la interacción con la plataforma, y/o información de transacciones derivadas) y datos comerciales para las siguientes finalidades (en adelante "Finalidad de Tratamiento"):

- Vincular al Potencial Cliente.
- Evaluar, simular o viabilizar el otorgamiento de los productos ofrecidos por Movistar Money.
- Verificar los requisitos y condiciones del crédito contratado, análisis de riesgos, evaluaciones, auditorías, estadísticas, control y supervisión.

- Evaluar riesgos para el otorgamiento del crédito conforme al perfil crediticio para lo cual podrá transmitir la información personal a terceros encargados.
- Consultar la obtención, verificación y actualización de la información suministrada por el Titular, entre otras, información financiera, datos de seguridad social y parafiscales y/o datos personales que se encuentren en bases de datos públicas o privadas, centrales u operadores de información o cualquier entidad autorizada para tratar datos.
- Prestar los servicios y productos enunciados en los Términos y Condiciones a través de la Plataforma de Movistar Money.
- Crear el usuario autogestión del titular (usuario y contraseña) para su posterior ingreso a recuperar su solicitud si hay abandono en primer lugar, para revisar su facturación mensual y para realizar postventas.
- Contactarlo para confirmar la aprobación del crédito.
- Efectuar procedimientos y consultas para el conocimiento de proveedor, cliente, visitante o empleado, según aplique; registrarlos, administrar y almacenar su información y la relacionada con la relación sostenida con cada uno de ellos, en las bases de datos y los sistemas de información, software, aplicaciones o cualquier otro programa o desarrollo informático que usen las Compañías para tal efecto.
- Transmitir a Encargados o transferir a Responsables los Datos Personales del tratamiento, ubicados en Colombia o en el exterior, a distintas áreas de las Compañías y a sus empresas vinculadas, en Colombia o en el exterior, para la ejecución y/o cumplimiento de las finalidades descritas en esta Política y en las Autorizaciones otorgadas por los Titulares del dato, o cuando ello sea necesario para el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y el desarrollo de las operaciones de Movistar Money. El almacenamiento puede llevarse a cabo en servidores ubicados en terceros países, lo que a su vez puede conllevar a la transmisión o transferencia internacional de los Datos Personales a cualquier país, incluyendo países con un nivel de protección de datos diferentes a los del país donde los datos son recolectados, respetando siempre los derechos de los titulares de la información.
- Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de Movistar Money y de sus clientes.
- Cumplir con los procesos internos de Movistar Money en materia de administración de proveedores y contratistas, ejerciendo el control y registro de todo tipo de obligaciones contraídas con contratistas y/o proveedores, envío de invitaciones a participar de procesos contractuales en todas sus diferentes etapas.
- Transmitir información a (i) las entidades pertenecientes a sus conglomerados o grupos empresariales, sus matrices, vinculadas, filiales o subsidiarias en Colombia o en el exterior y (ii) los terceros (públicos o privados) nacionales o extranjeros con los que se suscriba una relación contractual independientemente de su naturaleza con el fin de llevar a cabo las Finalidades del Tratamiento. El Titular autoriza la transmisión internacional incluso a países sin nivel adecuado de protección debido a su legislación.

- Reportar y consultar información sobre obligaciones, productos o servicios ante los operadores de bases o bancos de datos, públicos o privados sobre su información financiera, comercial, personal o crediticia con los requisitos legales en materia de protección de datos, con el objeto de verificar la información suministrada. Así como reportar ante los operadores de bases o bancos de datos, públicos o privados, su información financiera, personal y comercial, sobre los productos o servicios que celebren con los responsables, en los términos establecidos en la normatividad sobre habeas data.
- Cumplir obligaciones legales tanto locales como internacionales que correspondan.
- Acatar órdenes o instrucciones de autoridades judiciales y administrativas conforme a la ley.
- Llevar a cabo encuestas y muestreos para fines estadísticos.
- Realiza ingeniería y análisis de datos.
- Administrar y operar, directamente o por conducto de terceros, los procesos de selección y vinculación de personal, incluyendo la evaluación y calificación de los participantes y la realización de estudios de seguridad.
- Evaluar y calificar la idoneidad de los participantes en el proceso de selección,, atendiendo a las características de la vacante que requiera contratar, incluyendo, pero no limitándose, a nombre, apellidos, fecha de nacimiento, tipo y número de documento de identidad, dirección del domicilio, correo electrónico, teléfono fijo, teléfono celular, ciudad de residencia, estudios realizados, calificaciones obtenidas en estos, experiencia laboral, hoja de vida del aspirante, datos de salud y biométricos, entre otros, así como de cualquier información relacionada al proceso de selección que sea suministrada durante la realización de pruebas psicotécnicas, entrevistas, visitas domiciliarias y exámenes de ingreso.
- Verificar referencias laborales, profesionales y personales.
- Entregar los Datos Personales a terceros encargados de los procesos de selección y realizar (directamente o a través de terceros) las evaluaciones, exámenes, visitas domiciliarias y pruebas pertinentes.
- Conservar los Datos Personales para eventuales futuros procesos de selección de personal.
- Mantener información de contacto que permita actuar en caso de emergencia por cualquier eventualidad que pueda sufrir durante el proceso de selección.
- La celebración, ejecución y terminación del contrato de trabajo
- Desarrollar las actividades propias de la gestión de recursos humanos, tales como nómina, afiliaciones a entidades del sistema general de seguridad social, actividades de bienestar, salud ocupacional, ejercicio de la potestad sancionatoria del empleador;
- El cumplimiento de las obligaciones laborales, tales como, pero sin limitarse a ellas: (i) afiliación al sistema de seguridad social, caja de compensación y pago de aportes, (ii)

expedición de certificados de ingresos y retenciones y certificados laborales, (iii) suministrar información a entidades o autoridades nacionales que requieran los Datos Personales del empleado, conforme a las normas vigentes.

- Realizar los pagos necesarios derivados de la ejecución del contrato de trabajo y/o su terminación y de las demás prestaciones sociales a que haya lugar de conformidad con la ley aplicable;
- Contratar beneficios laborales con terceros tales como seguros de vida, gastos médicos, entre otros;
- Notificar a contactos autorizados en caso de emergencias durante el horario de trabajo o con ocasión del desarrollo del mismo;
- Coordinar el desarrollo profesional de los empleados, el acceso de los empleados a los recursos informáticos de Movistar Money y asistir en su utilización;
- Planificar actividades empresariales;
- Realizar capacitaciones.
- La administración del recurso humano de Movistar Money, incluyendo pero sin limitarse a la evaluación de los candidatos interesados en ser empleados de LA EMPRESA, la vinculación laboral a Movistar Money, procesos de capacitación, realización de evaluación del desempeño, adelantar programas de bienestar social y salud ocupacional para los empleados y sus familiares, expedición de certificaciones laborales, suministro de referencias laborales en caso de ser solicitadas, conformar el mapa humano del personal que labora en Movistar Money y el pago de nómina.
- Realizar seguimiento a los horarios establecidos para los funcionarios de Movistar Money, al igual que la conservación y consulta de procesos disciplinarios relacionados con el Reglamento Interno de trabajo y/o el contrato.
- Recolectar, almacenar y disponer sobre la información de funcionarios, colaboradores y aliados estratégicos con el fin de verificar posibles conflictos de interés que puedan ocasionarse en ejercicio de sus funciones o actividades, incluyendo pero sin limitarse a la información de parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad, conyugues y/o compañeros permanentes previa autorización de cada uno de estos.
- Almacenar durante el tiempo que por razones administrativas y de seguridad se considere necesario, los datos personales de los colaboradores que hayan terminado su relación contractual con Movistar Money, los cuales se utilizarán para expedir certificados laborales a solicitud del ex empleado o sus causahabientes, otorgar referencias laborales para potenciales empleadores del ex empleado, cuando este así lo autorice al momento de su desvinculación de Movistar Money.
- Para la atención de novedades que involucren a ex empleados, para la realización de las investigaciones necesarias con base a la información resguardada en la base de datos.

Adicionalmente Movistar Money requiere llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales para fines comerciales, de marketing, de servicio y para cobro de cartera. Al aceptar esta Política de Datos Personales, el Titular autoriza ser contactado para estos fines a través de WhatsApp, mensajes de texto, redes sociales, correo electrónico y llamadas telefónicas, específicamente con el fin de:

- Mantener o profundizar una relación contractual, así como para establecer una nueva, para enviar mensajes, notificaciones y establecer comunicación.
- Llevar a cabo fines comerciales y de marketing lo que implica contactarlo para ofrecerle productos y servicios novedosos.
- Enviar y recibir información de las actividades de mercadeo y/o promocionales, información sobre eventos, actividades lúdicas, culturales o de entretenimiento, concursos, juegos, sorteos o similares, publicidad, ofertas de las marcas que hacen parte de Movistar Money y demás proyectos, servicios y productos que la Compañía ofrezca y/o desarrolle, vía email, telefónica, SMS, física, redes sociales, medios digitales, o cualquier otro medio que Movistar Money estime conveniente.
- Dar acceso a los distintos servicios que ofrece Movistar Money a través de sus sitios web, incluyendo descargas de contenidos y formatos.
- Actualizar y complementar los Datos Personales con otras bases de datos (incluso manejadas por terceros, de conformidad con la normativa aplicable) con el fin de mantener actualizada la información y preferencias de los clientes.
- Recolectar los Datos Personales de forma automática a través del uso de aplicaciones móviles, software, email, red wifi, cookies en los sitios web de Movistar Money, web beacons u otras tecnologías, encuestas, focus groups u otros métodos de investigación de mercado, las cuales serán informada a los titulares de acuerdo a la normatividad aplicable.
- Evaluar la calidad del servicio, realizar estudios de mercado y análisis estadísticos para usos internos realizados por Movistar Money, así como llevar a cabo la realización de encuestas y sondeos generales que tengan por objeto determinar opiniones sobre un bien o servicio, control de calidad y de servicio al cliente (vía email, telefónica, SMS, física o cualquier otro medio).

Se debe tener en cuenta que el Tratamiento de los Datos Personales para llevar a cabo las Finalidades anteriormente descritas Movistar Money puede llevar a cabo tanto tratamiento físico como automatizado de la información. Al aceptar la presente Política de Tratamiento de Datos Personales el Titular acepta y autoriza este tipo de tratamiento.

4. Datos Personales Sensibles.

Para poder cumplir con la Finalidad del Tratamiento y por fines de seguridad y validación de identificación, Movistar Money requiere tratar los siguientes Datos Personales Sensibles de los Titulares, por lo tanto, Movistar Money sólo efectuará Tratamiento de Datos Personales sensibles en tanto haya sido previamente autorizado por el respectivo Titular y los tratará bajo estándares de seguridad y confidencialidad correspondientes a su naturaleza. Para este fin, Movistar Money ha implementado medidas administrativas, técnicas y jurídicas contenidas en su Manual de Políticas y Procedimientos, de obligatorio cumplimiento para sus empleados y, en tanto sea aplicable, a sus proveedores, las empresas vinculadas y/o aliados comerciales.

La recopilación de Datos Personales Sensibles en todo caso advertirá que la misma es de carácter facultativo, por lo cual se le informa a los titulares que se prohíbe el tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- a. El Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b. 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.
- c. El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.
- d. El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e. El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

Las bases de datos en las que se incluye información de los titulares tendrán una vigencia determinada por la permanente operación de LA EMPRESA, de acuerdo con la naturaleza fundacional de la sociedad, así como las actividades propias de la operación administrativa general.

a) **Datos biométricos:** el Titular declara que ha sido informado sobre el sistema biométrico que utiliza la aplicación de Movistar Money como herramienta de identificación, verificación y reconocimiento de identidad. El sistema requiere (i) el escaneo de la cédula de ciudadanía del Titular y por ende la recolección de los datos personales incluidos en ella y (ii) el escaneo del rostro del Titular y de sus datos biométricos. Al aceptar la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, en un primer lugar, y al ingresar la información de la cédula y de sus datos biométricos en la Plataforma, en un segundo lugar, el Titular autoriza a Movistar Money para capturar, almacenar, consultar enviar, procesar, tratar y compartir con terceros nacionales o internacionales que apoyen las operaciones relacionadas con el manejo de datos sensibles para las siguientes finalidades:

- Verificar la identidad y la prueba de vida del Titular a través de reconocimiento facial, de las huellas dactilares del Titular y de los datos incluidos en su cédula o documento de identidad.
- Firmar electrónicamente contratos y títulos de deuda, soporte de transacciones y demás documentos que se requieran para la contratación y utilización de sus productos y servicios contratados.
- Transmitir los Datos Personales Sensibles de los Titulares a (i) compañías y filiales del mismo grupo corporativo de la compañía, incluso radicadas en diferentes jurisdicciones que no comporten niveles de protección de datos equivalentes a la legislación colombiana, (ii) terceros a los que Movistar Money les encargue el tratamiento de los mismos para llevar a cabo las Finalidades del Tratamiento, los cuales siempre serán tratados bajo la responsabilidad de Movistar Money, en cumplimiento de esta Política de Tratamiento de Datos Personales y los más altos estándares de seguridad y confidencialidad.

Movistar Money, directamente o través de sus Encargados, recolectará y tratará la información personal sensible anteriormente descrita únicamente para la verificación de identidad del cliente y validar su firma. La información se eliminará una vez la finalidad anteriormente descrita se cumpla.

El Titular tiene derecho a autorizar o no la recolección y Tratamiento de sus Datos Personales Sensibles por parte de Movistar Money y sus Encargados. No obstante, el Titular es informado de que, si no autoriza a Movistar Money a recolectar y hacer el tratamiento de estos Datos Personales Sensibles, la compañía no podrá cumplir con la Finalidad del Tratamiento.

Se debe tener en cuenta que el Tratamiento de los Datos Personales Sensibles para llevar a cabo las finalidades anteriormente descritas Movistar Money puede llevar a cabo tanto tratamiento físico como automatizado de esta información. Al aceptar la presente Política de Tratamiento de Datos Personales el Titular acepta y autoriza este tipo de tratamiento.

5. Datos de las niñas, niños y adolescentes (menores de 18 años de edad)

Movistar Money no recolecta ni trata información personal de menores de edad. En cualquier caso, si por una razón excepcional llegara a tratar este tipo de información, esto sólo podría llevarse a cabo si:

- i. Se obtiene autorización previa, expresa e informada de los representantes legales del menor.
- ii. Se tiene en cuenta el derecho a ser escuchado del menor y que sus representantes legales hayan considerado su opinión de acuerdo con su madurez.
- iii. Se tiene en cuenta el mejor interés del menor.

En el tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

6. Deberes de la Compañía en su calidad de Responsable del Tratamiento.

La Compañía tendrá los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en el presente documento, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;

- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012;
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012;
- k) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- l) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- m) 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;
- n) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

7. Derechos de los Titulares.

El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la Compañía. 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;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Compañía, salvo cuando se trate de datos personales respecto de los cuales la Ley 1581 de 2012 expresamente exceptúe la autorización como requisito para el Tratamiento;
- c) Ser informado por la Compañía previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión 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 la ley y a la Constitución;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

8. Legitimación para el ejercicio de los derechos de los Titulares.

Los derechos de los Titulares podrán ejercerse por las siguientes personas:

- a) Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad;

- b) Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad;
- c) Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento; y
- d) Por estipulación a favor de otro o para otro.

9. Autorización.

Para la recolección y el tratamiento de los datos personales y datos personales sensibles, se requerirá la aceptación previa, expresa e informada de la presente Política de Tratamiento de Datos Personales por parte del Titular, lo cual se entiende generada con la aceptación de los términos y condiciones de contratación, con la suscripción del contrato de servicios a la aprobación de crédito o con la suscripción de una autorización. El Titular ha sido informado acerca del carácter facultativo de entregar información sensible o de menores de edad. Copia de autorización (ya sea por la aceptación de los términos y condiciones de contratación, del contrato suscrito o de un documento de aceptación), estará disponible para consulta posterior por parte del Titular.

10. Casos en que no se requiere autorización.

De conformidad con la Ley 1581 de 2012, la autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- b) Datos de naturaleza pública;
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria;
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; y
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

11. Consultas.

El Titular podrá consultar la información que sobre él repose en las bases de datos y el uso que se le ha dado a sus datos personales. También podrá solicitar prueba de la autorización otorgada a la Compañía para el tratamiento de sus datos personales.

Para la atención de las consultas descritas se ha dispuesto como responsable a el área de atención al cliente y se han habilitado los siguientes medios:

Correo electrónico: servicioalcliente@movistarmoney.co

Teléfono: 018000930160

El Titular deberá indicar su nombre completo y su número de identificación, así como la dirección física o correo electrónico en que recibirá la respuesta a su consulta.

Todas las consultas serán atendidas en un término no superior a cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Si no fuere posible atender la consulta dentro del término indicado, se informará al interesado el motivo de la demora, señalando además la fecha en que se dará respuesta a su consulta.

12. Reclamos.

El Titular que considere que la información que sobre él repose en las bases de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o que desee revocar la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos podrá presentar un reclamo ante la Compañía, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a la Dirección Administrativa y Financiera, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

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

13. Quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

El Titular sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante la Compañía.

14. Aviso de privacidad.

El aviso de privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier formato que, que podrá ser puesto en conocimiento del Titular, antes o en el momento de la recolección de sus Datos Personales, y es uno de los medios por el cual le es o le será informado todo lo relativo con las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, las formas para conocerlas y, en general, las finalidades para las cuales sus Datos Personales han sido obtenidos y el Tratamiento que se le dará a los mismos.

15. Enlaces a otros sitios Web.

El portal www.movistarmoney.co , entre otros, podrá tener links o enlaces a otros sitios web de propiedad de terceros. Si usted decide ir a alguno de esos sitios web, debe tener en cuenta que cada uno de estos portales cuenta con una política de privacidad distinta, por la cual no aceptamos responsabilidad alguna sobre la información o datos personales que usted brinde por fuera de nuestro sitio web.

16. Cambios a esta política.

La Compañía se reserva la facultad de modificar en cualquier momento la presente Política. Cuando se realicen modificaciones sustanciales a esta Política, se comunicará este hecho a los titulares de la información mediante el envío de un aviso al correo electrónico que hayan registrado, antes de o a más tardar al momento de implementarlas, informándoles que podrán consultar la nueva Política. En dicho aviso se indicará la fecha a partir de la cual regirá la nueva Política. Cuando el cambio se refiera a las finalidades del tratamiento, se solicitará de los titulares una nueva autorización para aplicar las mismas.

17. Periodo de vigencia de la base de datos

Las bases de datos que contengan los datos personales y datos personales sensibles antes mencionados se conservarán durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las Finalidades de Tratamiento antes descritas y atendiendo a las disposiciones aplicables en materia administrativa, contable, fiscal, jurídica e histórica de la información. Una vez cumplida las Finalidades del Tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, Movistar Money suprimirá los datos personales en su posesión. No obstante, lo anterior, los datos personales y datos personales sensibles deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

18. Vigencia.

La presente Política entrará en vigencia a partir de 23 de agosto de 2021

En manifestación de conformidad con los términos anteriormente descritos, el Titular, al hacer uso de la plataforma o de las solicitudes de crédito, de la suscripción del contrato de crédito o de la aceptación de los términos y condiciones de contratación, autoriza a Movistar Consumer Finance Colombia S.A.S. – Movistar Money – de manera libre, previa, expresa y debidamente informada al procesamiento nacional e internacional de sus datos personales.

19. Vigencia de la Política de Tratamiento de Datos Personales

Movistar Money se reserva el derecho de modificar esta política en cualquier momento, sin embargo, cualquier cambio será informado y publicado oportunamente a través de la página web www.movistarmoney.co y se inscribirá allí su fecha de cambio. Esta política fue actualizada por última vez el 26 de enero de 2022.

POLITICA DE ENDOSOS SEGURO DE VIDA

La presente política tiene por objeto garantizar al cliente el ejercicio legítimo como consumidor, de ejercer la opción de constituir su propia póliza de seguro de vida y realizar el endoso de la misma para dar cumplimiento a lo requerido en el contrato de crédito respecto del cubrimiento de los riesgos de vida y de incapacidad temporal y permanente. Las condiciones particulares del seguro de vida serán puestas a disposición del cliente a partir de su solicitud para realizar el endoso y garantizar que la póliza a endosar cumpla con dichas condiciones y coberturas. En consecuencia, aquí se presentan los requisitos generales que se deben cumplir para efectos de ejercer esta opción de endoso:

- i) El beneficiario debe ser la entidad generadora del crédito, este caso Movistar Consumer Finance S.A.S. (Movistar Money)
- ii) La renovación debe ser automática y hasta la vigencia final del crédito o la cancelación de este.
- iii) La póliza debe tener las mismas condiciones y coberturas (muerte por cualquier causa / incapacidad total o permanente / amparo automático según la suma que sea indicada por Movistar Money y demás condiciones que sean informadas por Movistar Money al momento de solicitar el endoso), y debe ser aceptada previamente por Movistar Money.
- iv) La póliza no debe sufrir modificaciones sin previa notificación y aceptación de Movistar Money.
- v) El tomador/asegurado debe ser la persona titular de la obligación o cliente.
- vi) La póliza debe ser emitida por una aseguradora legalmente constituida y autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

El cliente debe informar sobre su intención de endosar su póliza durante el proceso de solicitud del crédito, y posteriormente deberá presentar a Movistar Money la póliza con el endoso por el mecanismo que le sea indicado, para la aprobación correspondiente. Este procedimiento debe ejecutarse como condición para la aprobación del crédito, y en consecuencia Movistar Money no está obligado a realizar el desembolso del crédito, si no hay endoso de póliza de vida previamente aceptado.

Vigencia.

La presente Política entrará en vigencia a partir de 23 de marzo de 2022