



Términos y condiciones uso del "Bot" en WhatsApp

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE "BOT" EN WHATSAPP – CREZCAMOS S.A COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO

En el presente documento se exponen las condiciones de uso a través de las cuales el **CLIENTE** o **USUARIO** podrán acceder, consultar y obtener información de los productos y/o servicios ofrecidos por - **CREZCAMOS**, a través del BOT, de acuerdo con las siguientes condiciones:

1. El **BOT** consiste en una herramienta de asistente virtual automatizado, diseñado para ayudar al **CLIENTE** o **USUARIO** de forma inmediata. Funciona a través de mensajes de chat en la aplicación de WhatsApp y permite una comunicación directa con **CREZCAMOS**, con el fin de entregar información y documentación general relacionada con los productos y/o servicios ofrecidos, interacción y soluciones digitales por medio de inteligencia artificial y asesores especializados.
2. Mediante la interacción con **EL BOT, EL CLIENTE o USUARIO** previamente otorga su consentimiento informado para que **CREZCAMOS**, recolecte, almacene, use y procese sus datos personales (tipo y número de documento, ubicación, información de contacto) con la finalidad de ofrecerle información personalizada sobre nuestros productos y servicios, en cumplimiento de lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales y lo mencionado en punto 12 de este documento.
3. Para utilizar el **BOT, EL CLIENTE** debe disponer de los medios físicos y las funcionalidades tecnológicas necesarias para transmitir y recibir la información. **EL CLIENTE** asumirá la totalidad del costo y el gasto relacionado con la adquisición y mantenimiento de todo el equipo y los medios de comunicación requeridos para el uso del **BOT. CREZCAMOS** no tendrá responsabilidad alguna respecto a la disponibilidad o confiabilidad de dicho equipo o de los medios de comunicaciones utilizados por **EL CLIENTE**.
4. **EL CLIENTE** se obliga a suministrar la información requerida a través del teléfono móvil o celular, sin perjuicio de la facultad de **CREZCAMOS** de solicitar datos o seguridades adicionales con el fin de verificar la identidad de **EL CLIENTE** antes de la entrega de la información, tales como el NIP (número de identificación personal).
5. En el caso de entrega de información general sobre productos y/o servicios, cuando el **BOT** no pueda solucionarla, **EL CLIENTE** podrá acceder a los otros canales de **CREZCAMOS** a solicitar el servicio deseado, los cuales puede consultar en <https://crezcamos.com/>
6. **EL CLIENTE** acepta que **CREZCAMOS** será libre de determinar qué servicios u operaciones funcionarán a través del **BOT**, así como las condiciones que se

tendrán en cuenta para el efecto, las cuales serán informadas previamente través de la página web, o en otro medio y/o canal que establezca la normatividad vigente.

7. **EL BOT** podrá permitir acceso a otros sitios de **CREZCAMOS** a través de vínculos que permitirán entregar la información solicitada de manera completa.
8. Teniendo en cuenta que esta experiencia puede sufrir interrupciones, retrasos, imperfecciones que afecten la prestación del servicio del **BOT, CREZCAMOS** tiene a disposición otros canales donde se puede acceder a los mismos servicios ofrecidos por el **BOT**, los cuales puedes consultar en <https://crezcamos.com/>
9. Estos términos y condiciones los podrás descargar en el dispositivo desde el cual estás accediendo al **BOT**, o podrás consultarlos a través de la página web <https://crezcamos.com/>
10. Como el **BOT** está instalado en la aplicación WhatsApp Business, los términos de uso y políticas de privacidad de WhatsApp incluyendo aquella relacionada con el tratamiento de datos, serán aplicables a **EL CLIENTE o USUARIO**. Para mayor información podrán ser consultadas en <https://www.whatsapp.com/legal/terms-of-service>

Parágrafo: Cuando se presenten problemas o inconvenientes relacionados con la disponibilidad imputables a WhatsApp o a terceros, sean estos de índole técnico, físico o producto de un caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten, retrasen, demoren el funcionamiento del **BOT, CREZCAMOS** no será responsable a menos que se demuestre su participación en ese inconveniente o problema.

11. **Autorización de Tratamiento de datos personales:** Con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, **EL CLIENTE** declara lo siguiente: Autorizo de manera voluntaria, previa, expresa e informada a **CREZCAMOS** para que recolecte, solicite, almacene, actualice, comparta y analice de los datos suministrados a través del **BOT**, incluidos los datos sensibles, con la finalidad de ser contactado vía telefónica, mensajería instantánea, directamente o a través de sus proveedores, para que me envíen mensajes por cualquier medio, así como correos electrónicos, redes sociales y WhatsApp para ofrecerme información comercial de productos y/o servicios, información sobre ubicación de sucursales cercanas a mi localización, realizar operaciones o transacciones que se encuentren disponibles por este medio y en general para acceder a información financiera.

Así mismo, declaro que he sido informado de conformidad con la ley 1581 de 2012 y el decreto reglamentario 1377 de 2013, que regulan el tratamiento de datos en el Colombia, sobre: (i) El derecho que tengo a conocer, actualizar y rectificar mis datos personales; (ii) Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de mis datos personales (iii) Ser informado sobre el uso que se ha dado a mis datos personales (iv) presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio(SIC) por infracciones a la normativa de protección de datos

(v) Revocar la autorización otorgada y/o solicitar la supresión de mis datos, siempre que no exista un deber legal o contractual que requiera su conservación
(vi) El carácter facultativo de mis respuestas a las preguntas que versen sobre datos sensibles o de menores de edad y (vii) la facultad que tengo de negarme a entregar o autorizar el tratamiento de datos sensibles.

Los canales de atención para el ejercicio de mis derechos son: Oficinas físicas, Call Center, Redes sociales, Fuerza comercial especializada, Defensor del Consumidor Financiero, página web <https://crezcamos.com/>

Para conocer la Política para la administración de datos personales, ingresa al sitio web de <https://crezcamos.com/servicio-al-cliente/>

12. Recomendaciones de seguridad para el uso del BOT

- Guarda en tu celular el contacto del **BOT** con el fin de poder identificarlo antes de iniciar una conversación y para futuras interacciones.
- Una vez finalizada la interacción con el **BOT** elimina la conversación con el fin de evitar el uso de tu información personal por terceros que tengan acceso a tu teléfono móvil. **CREZCAMOS**, no será responsable por el manejo y/o disposición de la información que EL CLIENTE conserve en el chat o en copias de seguridad que EL **CLIENTE** tenga habilitadas.
- Solicita a tu operador de telefonía móvil el bloqueo de tu celular y SIM en caso de pérdida o robo.
- Evita compartir tu teléfono con terceros de esta manera proteges tu información personal de acceso no deseados y posible fuga de información.
- Recuerda que **CREZCAMOS** por este medio nunca te solicitará información confidencial como usuarios, claves, o códigos de seguridad.
- En caso actividades sospechosas, inusuales o que comprometan la seguridad de tu información, comunícate a la [Línea \(320\) 8899 800](tel:3208899800)

13. **Medidas de Seguridad:** **CREZCAMOS** implementará las medidas técnicas, administrativas y humanas necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales, protegiéndolos contra accesos no autorizados, pérdida, alteración, fraude o cualquier otro riesgo.