

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO EN WHATSAPP - ALIANZA SGP EN NOMBRE DE BANCOLOMBIA. En el presente documento se exponen las condiciones de uso a través de las cuales EL CLIENTE, podrá acceder a los servicios ofrecidos por ALIANZA SGP en nombre de BANCOLOMBIA a través del WhatsApp, medio por el cual le permitirá a EL CLIENTE acceder a información sobre sus obligaciones financieras y estado de este, así mismos servicios ofrecidos por EL BANCO, de acuerdo con las siguientes condiciones: 1. El medio de WhatsApp permitirá a EL CLIENTE, una comunicación directa con ALIANZA SGP en nombre de BANCOLOMBIA, con el fin de entregar información general de sus productos y obligaciones contratados con EL BANCO, para verificar el estado de sus obligaciones y llegar a acuerdos de pago en caso de que aplique. 2. Por el medio de comunicación de WhatsApp, se podrá solicitar datos tales como, número de la cédula, segundo nombre, segundo apellido y fecha de expedición de la cédula, con la finalidad de ofrecerle información detallada de los productos y obligaciones contratados con EL BANCO. 3. Para poder acceder al medio de WhatsApp, EL CLIENTE deberá disponer de los medios físicos y funcionalidades que le permitan recibir o transmitir la información aquí prevista. EL CLIENTE adquirirá y mantendrá a su propio costo y gasto, todo el equipo y los medios de comunicación necesarios para utilizar el medio de WhatsApp, y EL BANCO, no se hará responsable de la disponibilidad, ni de la confiabilidad de dicho equipo o de los medios de comunicaciones. 4. EL CLIENTE se obliga a suministrar la información requerida a través del teléfono móvil o celular, sin perjuicio de la facultad de EL BANCO 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) o clave, que le ha suministrado o habilitado EL BANCO, para identificarse y ejecutar las distintas operaciones o transacciones que se encuentren disponibles. Dicha clave es personal e intransferible y por seguridad, no debe ser suministrada a terceros a fin de que nadie más tenga acceso a los servicios ofrecidos. La responsabilidad en cuanto a su custodia y manejo es exclusiva de EL CLIENTE. 5. En el caso de entrega de información general sobre productos y/o servicios, cuando el medio de WhatsApp no pueda solucionarla, EL CLIENTE podrá acceder a los otros canales de EL BANCO a solicitar el servicio deseado, los cuales puede consultar en www.bancolombia.com o comunicarse al canal telefónico por medio de las líneas 018000936666 a nivel nacional – (60 4) 4025158 línea fija en Medellín, en los horarios de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 8:00pm y los días sábado de 8:00 am a 6:00 pm. EL CLIENTE acepta que EL BANCO será libre de determinar qué servicios u operaciones, funcionarán a través del medio de WhatsApp, así como las condiciones que se tendrán en cuenta para el efecto. 7. En el medio de WhatsApp, podrá permitir acceso a otros sitios de EL BANCO, a través de vínculos que permitirán entregar la información solicitada de manera completa. 8. EL BANCO ha dispuesto el chat de WhatsApp, como el medio para entregar información sobre el vencimiento de las obligaciones o productos del cliente, y así mismo generar acuerdos de entendimiento y pago con el fin de reflejar adecuadamente la realidad financiera de EL VIGILADO BANCOLOMBIA S.A. Establecimiento Bancario SUPERINTENDENCIA FINANCIERA

DE COLOMBIA CLIENTE, quien es el único administrador y responsable de sus finanzas, conforme a los términos y condiciones aceptados en el GRUPO BANCOLOMBIA. 9. Teniendo en cuenta que esta experiencia puede sufrir interrupciones, retrasos, imperfecciones que afecten la prestación del servicio en el chat de WhatsApp, EL BANCO tiene a disposición otros canales donde se puede acceder a los mismos servicios ofrecidos por este medio de WhatsApp, los cuales puedes consultar en www.bancolombia.com o comunicarse al canal telefónico por medio de las líneas 018000936666 a nivel nacional – (60 4) 4025158 línea fija en Medellín, en los horarios de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 8:00pm y los días sábado de 8:00 am a 6:00 pm.

10. Estos términos y condiciones, EL CLIENTE lo podrá descargar en el dispositivo desde el cual está accediendo al chat de WhatsApp. 11. Como el chat de WhatsApp 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 más información, EL CLIENTE o USUARIO podrá encontrarlos 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, EL BANCO no será responsable a menos que se demuestre su participación en ese inconveniente o problema. 12. Autorización de Protección de datos personales: Autorizo de manera voluntaria, previa, expresa e informada al GRUPO BANCOLOMBIA para la recolección y posterior análisis de los datos aquí suministrados, con la finalidad de ser contactado vía telefónica, mensajería instantánea directamente o a través de sus proveedores, me envíen mensajes por cualquier medio, así como correos electrónicos y redes sociales para ofrecerme información sobre mis productos y obligaciones financieras. Así mismo, declaro que he sido informado sobre el derecho que tengo a conocer, actualizar y rectificar mis datos personales, solicitar prueba de la autorización, ser informado sobre el tratamiento que se ha dado a mis datos personales, presentar quejas ante la Superintendencia financiera, revocar la autorización otorgada y/o solicitar la supresión de mis datos en los casos en que sea procedente., conoce más de esta política aquí: Protección de Datos Bancolombia - Personas (bancolombia.com) Cuando EL BANCO modifique estos términos y condiciones, te estaremos informando los cambios de forma previa a la próxima interacción que EL CLIENTE tengas con Bancolombia EL BANCO por WhatsApp.