

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CENTROS DE EXPERIENCIA VIRTUAL COMFENALCO ANTIOQUIA

Usted declara que acepta los lineamientos establecidos en el presente documento, y que se compromete a cumplir las reglas bajo su rol de usuario de este canal virtual de la Caja de Compensación Comfenalco Antioquia, las siguientes condiciones:

1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El presente servicio se regula por la legislación colombiana, por ende, cualquier conflicto o reclamación originada en el uso de este canal virtual será sometida a la Jurisdicción Ordinaria de la República de Colombia.

El servicio ofrecido a través de este canal comprende el proceso de asesoría virtual sobre el portafolio de servicios que Comfenalco Antioquia prestará al usuario a través de su sitio web (www.comfenalcoantioquia.com.co) por medio de un agendamiento virtual donde recibirá atención personalizada.

2. OPERACIONES PERMITIDAS

Los Centros de Experiencia virtual de Comfenalco Antioquia, (que en adelante lo encontraremos relacionado en el documento como CEV) permitirá realizar las gestiones pertinentes para brindar asesoría de nuestro portafolio de servicios y cumplir con el objetivo de brindar mayor cobertura y brindar mayor facilidad de acceso a la atención brindada.

El canal se encuentra habilitado para agendamiento de los siguientes servicios:

- Afiliaciones, Cuota monetaria y Novedades
- Agencia de viajes
- Cartera
- Matriculas
- Servicios financieros
- Hoteles y parques
- Subsidios de vivienda

El canal se encuentra habilitado para realización de transacciones de los servicios de la Caja de Compensación anteriormente mencionados; sin embargo no se encuentra habilitado para la recepción de documentos firmados para la solicitud de crédito (en este caso el usuario se deberá acercar a un Centro de Servicios físico para la entrega de documentación soporte para la gestión de crédito y una vez recepcionado los documentos en nuestra sede física inicia el conteo de nuestros días de la promesa de respuesta).

3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Horario de lunes a sábado de 9:10 am a 7:35 pm

4. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Los CEV podrá suspender el servicio de atención virtual a través de este canal en cualquier momento, durante un tiempo determinado por razones asociadas a la seguridad, contingencia, mantenimiento, suspensión cortes en el servicio de energía, internet, caso de fuerza mayor o fortuitos o cuando existan condiciones que afecten los intereses de la Caja de Compensación o de terceros.

5. TARIFAS

Las tasas y tarifas de los productos y servicios ofrecidos por Comfenalco Antioquia podrán ser consultados por los usuarios durante la ejecución del proceso de asesoría a través de los CEV.

El acceso y atención a través del canal no tiene ningún costo.

6. RESPONSABILIDADES

El usuario ingresará a solicitar su cita a través de QR, Link directo o el botón Flotante en el portal Web de Comfenalco, una vez seleccione el servicio requerido, la fecha y diligencie sus datos personales, deberá aceptar los términos y condiciones para dar continuidad a la confirmación de agendamiento de su cita que llegará al correo informado por el usuario, allí recibirá adicional un código de validación de acceso al canal (para uso en caso de cambio o Cancelación de Citas). Para el día de la atención el usuario deberá autenticarse con su número de cedula, podrá ingresar al portal por medio de Link directo o por medio del correo que recibió al momento de solicitar la cita. Los datos de autenticación son de carácter confidencial personal e intransferible, por lo anterior, la Caja de Compensación no asumirá ninguna responsabilidad por el hecho de que terceros tengan acceso a dicha información.

Al momento de que el usuario inicia sesión de forma exitosa en la Plataforma para recepción de la atención, acepta que la atención sea grabada para efectos de monitoreo, control y mejora de la experiencia en el Canal de atención, en caso de negarse a que la atención sea grabada no se podrá brindar el servicio.

Comfenalco Antioquia no asumirá la responsabilidad en caso de que el usuario no pueda acceder al canal por problemas de carácter técnico, fallas en los canales de comunicación que utiliza el usuario o por cualquier otro inconveniente no atribuible a la caja de compensación.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

- Aceptar las condiciones generales de uso establecidas por Comfenalco Antioquia.
- Cumplir con las políticas de uso del canal.
- No está permitido el uso de este canal para personas menores de edad.
- No suplantar a ninguna persona que utilice el servicio.
- Aceptar y ser consciente de los riesgos existentes a través de internet.
- No relacionar ni manifestar información inconsistente, desactualizada, ficticia, incoherente o que induzca a error durante el proceso de asesoría.
- No incurrir en conductas ilícitas como daños o ataques informáticos, interceptación de comunicaciones, violación a los derechos de autor u otras conductas establecidas en la ley.
- No se permite el uso de vocabulario inapropiado, vulgar, obsceno, abusivo, difamatorio, xenófobo, calumnioso, ofensivo, peyorativo, sexual, discriminatorio, amenazante y otros que atenten contra la dignidad o la moral tanto de los asesores como de Comfenalco Antioquia. (La Caja de Compensación se reserva el derecho de bloquear su participación en este canal en caso de incumplir con esta cláusula).
- No utilizar el canal para fines publicitarios ni comerciales.
- Contar con los medios tecnológicos idóneos y necesarios para la utilización de los servicios que ofrece el canal virtual.

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Este canal (Centro de Experiencia Virtual) tiene como propósito facilitar el contacto entre la Comfenalco Antioquia y usted como afiliado o usuario, para efectos de acceder a la asesoría de los productos y servicios ofrecidos por la Caja de Compensación y atender sus peticiones, reclamos y sugerencias. Para tal fin, ponemos en su conocimiento lo siguiente:

1. Tus datos personales serán tratados por Comfenalco Antioquia bajo las siguientes finalidades:

- Los datos que usted suministra a través del canal (Centro de Experiencia Virtual) previa autorización para el tratamiento le permitirán a Comfenalco Antioquia contactarlo para efecto de obtener información adicional respecto a su nivel y el origen de sus ingresos, referencias personales y/o comerciales, actividad económica, entre otros datos socioeconómicos, cumpliendo con lo establecido en el manual de políticas SARLAFT y los lineamientos contemplados por la Superintendencia de la Economía Solidaria.
- Efectuar las acciones pertinentes para cumplir con la asociación y/o colocación de productos del portafolio.

- Gestionar trámites (peticiones, quejas, reclamos), realizar análisis de riesgo, efectuar encuestas de satisfacción respecto de los servicios de Comfenalco Antioquia, así como de los aliados comerciales.
- Realizar las gestiones necesarias para la validación, verificación, confirmación de la identidad y actualización de datos.
- Actualizar datos que se encuentren disponibles en los operadores de información cualquier entidad u organización que maneje o administre bases de datos con los fines legalmente definidos por Comfenalco Antioquia.
- Conocer el comportamiento crediticio, comercial, financiero y cumplimiento de las obligaciones legales.
- Suministrar información de contacto y documentos pertinentes a la fuerza comercial y a cualquier tercero con el cual Comfenalco Antioquia posea un vínculo contractual de cualquier índole, con el ánimo de enviar información comercial campañas comerciales, actuales y futuras, telemarketing, investigación de mercados y promoción del portafolio general de productos y servicios tanto propios como de los terceros con lo que se tenga un vínculo contractual.
- Acceder y consultar los datos personales que reposen o estén contenidos en las bases de datos de cualquier Entidad Privada o Pública (entre otros, los Ministerios, los Departamentos Administrativos, la DIAN, la Fiscalía, Policía Nacional, Registraduría Nacional del Estado Civil, Juzgados, Tribunales, Altas Cortes, Organizaciones de Naciones Unidas, lista OFAC, Unión Europea entre otras, ya sea nacional o extranjera con el fin de prevenir el lavado de activos, la financiación del terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- Entregar la información personal a los (el) tercero (s) con los (el) que se contrate el servicio de manejo de información a través de convenios y aliados comerciales con el fin de que éste (os) puedan cumplir con el objeto contractual.
- Suministrar información de índole legal y de seguridad en la administración de los productos y servicios.
- Usar, recolectar y almacenar datos biométricos o imágenes obtenidas con ocasión del contacto a través del canal virtual para la correspondiente asesoría en el portafolio de servicios de Comfenalco Antioquia. Al considerarse esta información de carácter sensible, usted reconoce la facultad que tiene de abstenerse de suministrar este tipo de información a Comfenalco Antioquia o a quien le sean cedidos los derechos para tratar los datos personales, con la finalidad de contratar, promover y ejecutar los diferentes servicios contemplados en el portafolio, podrá contactar a los titulares a través de los canales de comunicación conocidos (teléfono, celular, SMS, mensajes de voz, chat, correo electrónico, redes sociales, asistente virtual, WhatsApp, entre otros) o a través de comunicaciones físicas dirigidas al titular de la información.

- Enviar notificaciones o correspondencia que se derive de este servicio a través de correo electrónico, mensaje de texto o a través de cualquier medio dispuesto por Comfenalco Antioquia.
- Como Titular de la información, tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracción a la ley, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente y acceder en forma gratuita a los mismos.
- Cualquier información y/o reclamación, podrá hacerla llegar a La dirección: Carrera 50 # 53 – 43 Centro de Servicios Palace, línea PBX 444-71-10, utilizando nuestra página web www.comfenalcoantioquia.com.co a través de la opción de Contáctenos y correo electrónico comentarios@comfenalcoantioquia.com
- Usted declara haber leído este contenido, siendo el ingreso de sus datos, la aceptación inequívoca del mismo. Para más información consulte nuestra Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales en el siguiente enlace.
- Comfenalco Antioquia se reserva el derecho de modificar en cualquier momento las presente condiciones generales de uso del canal, así como de cualquier otras condiciones particulares o generales, las cuales serán publicadas por Comfenalco Antioquia a través de su página web www.comfenalcoantioquia.com, y usted como usuario tendrá la responsabilidad de revisar dichas condiciones que sean aplicables una vez ingrese a la página



@comfenalcoant