

## Términos y Condiciones WhatsApp Zaswin

En este documento encuentras los términos y condiciones para acceder al BOT “Zaswin” y a la línea oficial de WhatsApp de Bancolombia S.A. (en adelante “Bancolombia”), en el cual podrás acceder, consultar y obtener información de los productos y/o servicios ofrecidos por Bancolombia.

Para simplificar el documento utilizaremos el término “EL USUARIO” para referirnos a toda persona que acceda al chat a través de WhatsApp.

¿Qué podrás hacer?

1. Por WhatsApp podrás tener una comunicación directa con Bancolombia, con el fin de entregar información y documentación general relacionada con los productos y/o servicios ofrecidos. También podrás interactuar con soluciones digitales por medio de inteligencia artificial y asesores especializados.
2. Bancolombia podrá determinar libremente cuáles y qué servicios u operaciones funcionarán a través de WhatsApp, así como las condiciones necesarias para acceder a estos servicios, las cuales serán informadas previamente a través de la página web, o en otro medio y/o canal que establezca la normatividad vigente.
3. WhatsApp podrá permitir acceso a otros sitios de Bancolombia a través de vínculos que permitirán entregar de manera completa la información que solicites.

Condiciones para acceder

1. Para poder acceder a WhatsApp, debes disponer de los medios físicos y funcionalidades que le permitan recibir o transmitir la información aquí prevista, sea un teléfono celular, computador, tablet o dispositivo similar.
2. Estos equipos debes adquirirlos y mantenerlos en buen estado, Bancolombia no se hará responsable de la disponibilidad ni de la confiabilidad de dicho equipo o de los medios de comunicaciones.
3. También debes mantener actualizado el software de los dispositivos utilizados y la última versión de WhatsApp que se encuentre habilitada.
4. Ten en cuenta que, en la conversación en WhatsApp, Bancolombia podrá solicitarte datos personales como tipo y número de documento, información de ubicación, información de contacto y validación de identidad con la finalidad de ofrecerte información de los productos y/o servicios.
5. Debes identificarte ante Bancolombia usando los mecanismos de seguridad que se consideren necesarios, con el fin de verificar tu identidad. Los datos que se solicitarán son el NIP (número de identificación personal) o clave que usas para ingresar a tus canales Bancolombia, así mismo, dependiendo de la transacción que requieras se puede solicitar clave dinámica.
6. En el caso de entrega de información general sobre productos y/o servicios, cuando WhatsApp no pueda solucionarla, EL USUARIO podrá acceder a los otros canales de Ban a solicitar el servicio deseado, los cuales puede consultar en [www.bancolombia.com/personas](http://www.bancolombia.com/personas)

## Términos y Condiciones WhatsApp Zaswin

### Bienestar financiero

Bancolombia permite que en WhatsApp se realice el registro de las transacciones en efectivo que los usuarios realicen, para almacenarlas y visualizarlas en la App Mi Bancolombia, en la herramienta de autogestión financiera llamada “Bienestar Financiero”.

Podrás registrar las transacciones en efectivo y se categorizarán de forma automática en la funcionalidad LifeCoach “Día a Día”, pero debes validar la categorización asignada y realizar los ajustes que creas necesarios para reflejar adecuadamente tu realidad financiera y transaccional.

Recuerda que eres el único administrador y responsable de tus finanzas, conforme los términos y condiciones que ya aceptaste en la APP Mi Bancolombia.

### Disponibilidad

Bancolombia se compromete a prestar los servicios conforme a los estándares de seguridad y calidad aplicable en la regulación vigente. Los servicios o canales pueden estar sujetos a fallas, errores, interrupciones, intermitencias, entre otras situaciones o eventos que pueden afectar el servicio.

Bancolombia informará a EL USUARIO cualquier evento de interrupción del servicio que pueda afectar la continuidad o disponibilidad de los servicios o canales, incluyendo los productos y/o servicios afectados y los canales alternativos disponibles para que EL USUARIO realice sus operaciones.

Bancolombia tomará las medidas necesarias para restablecer en el menor tiempo posible la continuidad o disponibilidad de los servicios o canales que resulten afectados.

Sin perjuicio de las demás condiciones establecidas en este documento:

- Podrán existir limitaciones y restricciones ocasionadas por razones técnicas, de seguridad, por problemas que puedan presentarse por cortes en los servicios de conexión a internet y su cobertura, energía, mantenimiento o suspensión de los canales Bancolombia, fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero y en general, cualquier situación fuera del control de Bancolombia.
- Bancolombia no asumirá responsabilidad por los perjuicios que se puedan generar por imposibilidad, demora, desvío o alteración de operaciones y transacciones que se originen por las situaciones anteriormente mencionadas y las demás previstas en el presente documento, u otros que estén por fuera del control de Bancolombia, salvo que exista responsabilidad de parte de éste.

Bancolombia no será responsable, a menos que se demuestre su participación, cuando se presenten problemas o inconvenientes de disponibilidad por culpa de WhatsApp, Meta o de terceros.

## Términos y Condiciones WhatsApp Zaswin

### Procesamiento de transacciones:

EL USUARIO podrá solicitar el procesamiento de transacciones en el medio o canal de su preferencia. La solicitud se considerará realizada una vez que EL USUARIO haya ingresado con sus credenciales y haya hecho de forma exitosa la solicitud de la transacción.

Para transacciones solicitadas sin fecha programada, Bancolombia procesará la transacción en línea siempre y cuando el medio o canal se encuentre disponible sin limitación o restricción de ninguna clase.

Para transacciones programadas para fechas futuras, Bancolombia procesará la transacción para el día y/o la hora en que EL USUARIO lo requiera y haya programado, siempre y cuando el medio o canal se encuentre disponible sin limitación o restricción de ninguna clase.

En caso de que el medio o canal, los productos y servicios que se requieran, no se encuentren disponibles por presentar limitaciones y/o restricciones, Bancolombia procesará la transacción en cuanto sea posible.

En todo caso, las operaciones que realice con la información suministrada durante el día pueden estar sujetas a verificación por parte de Bancolombia, sin que por esto se exima la responsabilidad que tiene EL USUARIO de hacer su propia validación de la información suministrada; para el efecto EL USUARIO autoriza desde ahora los ajustes, débitos o créditos, que aquel efectúe en las respectivas cuentas o créditos debido a dicha verificación, que en todo caso será justificada.

### Otras condiciones que debes tener en cuenta

1. WhatsApp está instalado en la aplicación WhatsApp Business, por esto te aplican los términos de uso y políticas de privacidad o de protección de datos de WhatsApp. Consúltalos en <https://www.whatsapp.com/legal/terms-of-service>
2. Estos términos y condiciones los podrás descargar en el dispositivo desde el cual estas accediendo a WhatsApp, o podrás consultarlos a través de la página web de Bancolombia.
3. Bancolombia podrá en cualquier momento cancelar, modificar, limitar o adicionar estos términos y condiciones, situación que se informará previamente a través de la página web y en otros medios o canales de acuerdo con la normatividad.

### Autorización de Protección de datos personales

Autorizo de manera voluntaria, previa, expresa e informada a BANCOLOMBIA S.A. para que recolecte, solicite, almacene, actualice, consulte y/o reporte ante operadores de información y riesgo, comparta y analice los datos aquí suministrados incluidos los datos sensibles, 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, redes sociales y WhatsApp para ofrecerme información comercial de

## Términos y Condiciones WhatsApp Zaswin

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 sobre: (i) el derecho que tengo a conocer, actualizar y rectificar mis datos personales; (ii) solicitar prueba de la autorización (iii) ser informado sobre el tratamiento que se ha dado a mis datos personales (iv) presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (v) revocar la autorización otorgada y/o solicitar la supresión de mis datos en los casos en que sea procedente (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: Sucursales físicas, Sucursal telefónica, Redes sociales, Fuerza comercial especializada, Oficinas de servicios empresariales, Defensor del Consumidor Financiero, Sucursal virtual personas: a través de la opción "Actualizar Datos".

Conoce la Política para la administración de datos personales, ingresando al sitio web de Bancolombia o da clic [aquí](#).

### Recomendaciones de seguridad

Hemos dispuesto las seguridades necesarias para que puedas realizar operaciones de forma segura a través de WhatsApp.

¡Recuerda! Eres responsable por el uso adecuado de WhatsApp, de los datos para ingresar y de la información que Bancolombia te suministre; por lo tanto, aceptando estos términos y condiciones te comprometes a:

1. Guarda en tu dispositivo el contacto de WhatsApp con el fin de poder identificarlo antes de iniciar una conversación y para futuras interacciones.
2. Eliminar la conversación una vez haya finalizado la interacción con Bancolombia, esto con el fin de evitar que terceros vean tu información personal, en caso de que tengan acceso a tu teléfono móvil.
3. Evitar compartir tu dispositivo con terceros, de esta manera proteges tu información personal de accesos no deseados y posible fuga de información.
4. En caso de pérdida o robo, solicitar inmediatamente a tu operador de telefonía móvil el bloqueo de tu dispositivo y la SIM.
5. Recuerda que Bancolombia nunca te solicitará información confidencial como números de tarjetas de crédito, fechas de vencimiento o códigos de seguridad. Ingresa tu usuario y tus claves solo cuando sea solicitado en el proceso.
6. En caso actividades sospechosas, inusuales o que comprometan la seguridad de tu información, comunícate a la Línea telefónica de Bancolombia.

Conoce más recomendaciones de seguridad de Bancolombia dando clic [aquí](#)