

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PROGRAMA FIEL+

El programa FIEL + de Coltefinanciera S.A. Compañía de Financiamiento (en adelante, "Coltefinanciera") otorgará a sus clientes, por las transacciones, movimientos o montos de sus productos, PUNTOS FIEL +, de acuerdo con las condiciones que se describirán en los presentes Términos y Condiciones y que podrán ser consultadas en www.fielmas.com

ARTÍCULO I. DEFINICIONES.

Para los Términos y Condiciones se establecen las definiciones que a continuación se relacionan, sea que se utilicen en singular o en plural. Los términos que aparecen a continuación, y que en el presente documento aparecen escritos con su primera letra en mayúscula tendrán el siguiente significado, salvo que, por el contexto, el significado natural sea claramente otro o a menos que expresamente se estipule de otra manera.

1. **Aliado:** QUANTUM COLOMBIA S.A.S. es el operador del Programa FIEL+ (el "Programa"), y se encarga de gestionar, la acumulación y el canje de los Puntos FIEL+ de los Participantes por las transacciones que realicen en los comercios con los productos emitidos por Coltefinanciera u otros servicios ofrecidos por la Entidad y, en general, la ejecución del Programa de Fidelización FIEL+.
2. **Bonos Quantum:** comprobante y/o cupón que podrán recibir los Participantes o Beneficiarios tras la redención de Puntos FIEL+.
3. **Catálogo de Premios:** es el conjunto de Bonos Quantum disponibles para canje de Puntos FIEL+ a los que podrán acceder los Participantes de acuerdo con el Reglamento.
4. **Cliente:** Persona natural, mayor de 18 años, o jurídica, que se encuentra vinculada por más de un mes a Coltefinanciera y tiene Productos en la entidad.
5. **Coltefinanciera:** COLTEFINANICERA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO, es un establecimiento de crédito que pone a disposición de sus clientes productos y/o servicios que al ser adquiridos podrán otorgar Puntos FIEL+ que podrán ser redimidos a través de la plataforma www.fielmas.com.
6. **Campañas Comerciales:** Son los programas eventuales, con duración determinada y por libre disposición Coltefinanciera de que incentivan a los clientes al uso de la tarjeta para acumular puntos FIEL +.
7. **FIEL+ Coltefinanciera:** es el programa de incentivos y fidelización de Coltefinanciera para la acumulación y redención de puntos por el uso de los Productos.
8. **Participante o Beneficiario:** significa toda persona natural, mayor de 18 años, que pertenezca al Programa y que cumpla con los términos y condiciones del Reglamento y haya realizado el proceso de inscripción en FIEL + Coltefinanciera.
9. **Premios:** son todos los Bonos Quantum disponibles para redención en la plataforma FIEL+.
10. **Productos Activos:** son los Productos que tenga el Cliente en Coltefinanciera, se encuentren vigentes y al día, sin ningún tipo de bloqueo para realizar redenciones.
11. **Productos:** Son los productos del catálogo de Coltefinanciera, como los Certificados de Depósito a Término (CDTs), Cuentas de ahorros, Tarjetas Débito y/o Crédito, Operaciones de la Mesa de Dinero y todos aquellos que Coltefinanciera determine para que hagan parte del programa FIEL+.
12. **Puntos FIEL+:** significa los puntos del Programa de Fidelización FIEL+.
13. **Tarjetas Coltefinanciera:** significa las Tarjetas Débito y/o Crédito de las cuales es titular el Participante y que son emitidas en Colombia por Coltefinanciera

ARTÍCULO II. CONDICIONES DEL PROGRAMA.

Sección II.01 Condiciones para ser Beneficiarios de FIEL+.

Para poder ser beneficiario de FIEL+, el Cliente debe tener Productos Activos en Coltefinanciera y realizar el registro en www.fielmas.com, siguiendo los siguientes pasos:

1. Ingresar a la página principal: www.fielmas.com
2. Autorizar el tratamiento de datos personales, de acuerdo con la política establecida y disponible en la plataforma FIEL+.
3. Diligenciar el formulario de registro con sus datos personales y brindar los datos que le sean solicitados en el proceso de vinculación.
4. Confirmar el registro a través del correo o celular.
5. Una vez realizada la validación de datos, el Cliente podrá ingresar a la plataforma FIEL+ con el correo y contraseña previamente establecido.

No podrán ser beneficiarios de FIEL+ aquellas personas con cédula de ciudadanía emitida en Colombia que haya sido cancelada por: fallecimiento, doble intento de cedulaación, minoría de edad, suplantación; tampoco podrá vincularse personas con interdicción judicial, personas sin documento expedido o menores de edad.

La cuenta creada por el Cliente es personal, así como la administración que se haga de la misma mediante un usuario y contraseña personal e intransferible.

La acumulación de Puntos FIEL+ se genera a partir de la inscripción exitosa del Cliente en la Plataforma FIEL+, momento a partir del cual, se convierte en Beneficiario de FIEL+.

Sección II.02 Condiciones para la redención de Puntos FIEL+.

1. Consulta de Puntos FIEL+:

Para consultar los puntos por primera vez, cuando el Cliente se registra en FIEL+ Coltefinanciera, el cargue de los puntos que ha acumulado hasta la fecha de registro, podrá consultarlo solo una hora después de terminado el proceso de inscripción.

Para los Puntos acumulados por transacciones con la tarjeta de crédito Coltefinanciera, se podrán consultar en FIEL+ Coltefinanciera cuatro (4) días después de la fecha de corte de la Tarjeta de Crédito.

Para los Puntos acumulados con CDTs de Coltefinanciera, se podrán consultar la acumulación de Puntos en FIEL+ Coltefinanciera los cinco (5) primeros días hábiles del mes siguiente al que se realizó la apertura o renovación del CDT.

El Beneficiario encontrará disponible el total de Puntos FIEL+ en la Plataforma web: www.fielmas.com así como el Catálogo de Premios, donde verá: el saldo disponible de cada Beneficiario, la acumulación de puntos por cada producto de Coltefinanciera asociado al Programa, durante el período del mes calendario y el total de canjes realizados durante el mismo período mensual.

2. Acumulación de Puntos FIEL+:

El Beneficiario acumulará Puntos FIEL+ por las transacciones, movimientos o montos de sus Productos, de acuerdo con las promociones o campañas realizadas y disponibles en la Plataforma FIEL+.

2.1. **Acumulación de Puntos Tarjeta de Crédito:** Dan derecho a la acumulación de Puntos FIEL+, las siguientes transacciones con Tarjetas de Crédito Coltefinanciera:

- (a) Activación y realización de compras desde el primer mes desde la expedición con la Tarjeta de crédito Coltefinanciera.
- (b) Participación en Campañas Comerciales realizadas por Coltefinanciera de tiempo en tiempo.
- (c) Tratándose de Tarjetas Amparadas, la acumulación de los Puntos FIEL+ beneficiará al Tarjetahabiente amparado de la Tarjeta.

La acumulación de Puntos FIEL+ con Tarjeta de Crédito, se efectuará únicamente en valores enteros, aproximando hacia el número entero más cercano. Por regla general, la conversión del valor pagado que da lugar a la acumulación de Puntos FIEL+ se realizará de acuerdo con la siguiente conversión:

Por el total facturado en compras se devolverá al Cliente el 1%, este porcentaje es el valor representado en PUNTOS FIEL +

2.2. **Acumulación de Puntos con Certificados de Depósito a Término (CDTs):** Dan derecho a la acumulación de Puntos FIEL+, las siguientes operaciones con CDTs:

- (a) **Renovación de CDTs:** se acumularán Puntos en FIEL+ Coltefinanciera cuando se cumplan las siguientes condiciones:
 - Sólo para renovaciones de CDTs cuyo monto sea igual o superior a cincuenta millones de pesos (\$50.000.000 COP).
 - Aplica sólo para para capital renovado (valor a vencerse), no por adiciones de capital al vencimiento del CDT o intereses generados del mismo.
 - Únicamente para renovaciones con plazos desde noventa (90) hasta doscientos setenta (270) días.
 - Sólo para CDTs con tasa cartelera.
- (b) **Apertura de CDTs:** se acumularán Puntos en FIEL+ Coltefinanciera cuando se cumplan las siguientes condiciones:
 - Se realice la apertura de CDTs cuyo monto sea igual o superior a cincuenta millones de pesos (\$50.000.000 COP).
 - Para los CDTs que se abierturen con un plazo desde noventa (90) hasta doscientos setenta (270) días.

No se acumularán Puntos FIEL+ por la apertura de CDTs cuando se realice la apertura por parte de familiares de colaboradores de Coltefinanciera de cargos comerciales del

segmento personas (Gerentes de Agencia, directores de Captación, Subgerentes, Asesores, Supernumerarios y Cajeros).

Se reconocerán los valores que a continuación se relacionan para la acumulación de Puntos con el CDT Coltefinanciera, teniendo en cuenta las condiciones antes mencionadas, así:

- a. Mil pesos (1.000) por cada millón renovado en CDT desde cincuenta millones (\$50.000.000).
- b. Incentivo Máximo a reconocer (techo): \$500.000 por cada título renovado

La acumulación de Puntos FIEL+, por operaciones de CDTs, se generará los primeros días del mes siguiente a realizada la operación.

Los términos y condiciones para la acumulación de puntos, con los Productos antes mencionados, podrán ser revisados y ajustados por Coltefinanciera en cualquier momento y podrá determinar a su arbitrio, las modificantes o nuevas condiciones que regirán para la acumulación de puntos FIEL+; en todo caso los Términos y Condiciones de la plataforma FIEL+ se mantendrán actualizados y disponibles en www.fielmas.com.

Coltefinanciera se reserva el derecho de efectuar promociones relacionadas con la acumulación de Puntos FIEL+ otorgando Puntos FIEL+ adicionales. Estos beneficios serán publicados en la página web www.fielmas.com y/o en los canales que defina Coltefinanciera o el Administrador del Programa.

Si por alguna circunstancia, un Beneficiario devuelve productos adquiridos, ejerce su derecho de retracto, solicita la reversión del pago y/o anula transacciones efectuadas, los Puntos FIEL+ acumulados por dichas transacciones serán descontados de la cuenta Puntos FIEL+ del Beneficiario. En este supuesto, el Administrador del Programa no estará obligado a reconocer la acumulación de dichos Puntos FIEL+ al Beneficiario.

Si la compra es improcedente (fraudulenta, duplicada, entre otros) o ante una acreditación errónea de Puntos FIEL+, existirá una resta del monto equivalente que será aplicado al disponible del programa. Si el Cliente ya ha hecho un canje que contenga este rubro, su balance se volverá negativo y Coltefinanciera podrá tomar las medidas necesarias para recuperar dicho rubro y el cliente lo verá identificado en el detalle de movimientos de su programa de lealtad.

Los puntos no son transferibles entre terceros y no pueden ser comercializados.

Sección II.03 Exclusiones y límites de acumulación de Puntos FIEL+.

No dan derecho a la acumulación de Puntos FIEL+, las siguientes transacciones:

- I. La realización de avances con cargo a las Tarjetas de Crédito emitidas por Coltefinanciera.
- II. Los desembolsos de créditos.
- III. Las transferencias de fondos realizadas desde o hacia cuentas de ahorro.
- IV. Los pagos realizados como abono a créditos de cualquier naturaleza otorgados.
- V. El pago de la cuota de manejo de las Tarjetas Coltefinanciera.
- VI. El pago de los seguros inherentes a los Productos Coltefinanciera.
- VII. Las transacciones efectuadas a través de PSE con cargo a las cuentas de ahorro Coltefinanciera.
- VIII. Las consignaciones de dinero en efectivo y/o cheques en cualquier cuenta de ahorro de la(s) cual(es) sea titular el Participante.

IX. Para las tarjetas marca compartida Dentix Coltefinanciera, la primera compra realizada en las clínicas odontológicas.

X. Para todas las transacciones realizadas con las tarjetas de marca compartida Megaredil.

La acumulación de Puntos FIEL+, en cada periodo mensual de facturación, para los titulares de Tarjetas de Crédito Coltefinanciera estará limitada al cupo de crédito autorizado por el Banco. Los abonos que se efectúen durante el período mensual de facturación, aunque confieran nueva disponibilidad sobre el cupo de crédito autorizado, no habilitan la acumulación de mayor cantidad de Puntos FIEL+.

Se excluyen, para acumulación y efectos del cálculo de los Puntos FIEL+:

- I. Los avances de efectivo en: Cajeros automáticos y/o sucursales Coltefinanciera.
- II. Pagos al saldo de la tarjeta de crédito, comisiones de mantenimiento, seguros, rediferidos, intereses, canje de programa de lealtad.
- III. comisiones
- IV. Transacciones Fraudulentas.
- V. Transacciones no reconocidas por el cliente.
- VI. Las transacciones realizadas en casinos o en entidades que realicen actividades similares en forma conexas también se excluyen de la acumulación de Puntos FIEL+, estas entidades serán aquellas que se encuentren clasificadas por el adquirente dueño del POS dentro de la categoría de casinos.

Quedan excluidos de acumulación de Puntos Fiel+, las comisiones de mantenimiento efectuados por Coltefinanciera, tales como, pero, sin limitarse a estos:

- I. Cuota de Manejo.
- II. Reposición de tarjeta.
- III. Renovación.
- IV. Cualquier otra comisión por servicio o penalidad.

Sección II.04 Canje de Puntos FIEL+.

El Participante tendrá derecho a efectuar canjes, según los Puntos FIEL+ que tenga acumulados, y conforme al catálogo de premios que se encuentren publicados en www.fielmas.com. En ningún caso, el saldo total o parcial de los Puntos FIEL+ podrá ser transferido o cedido a otro Participante, ni canjeado por dinero en efectivo, ni abonado como saldo a favor a la cuenta de ahorros Coltefinanciera de la(s) que sea titular el Participante, ni como parte de pago de saldos pendientes de los productos contratados con Coltefinanciera, ni acumulados con otras promociones vigentes.

El Administrador del Programa podrá vincular y/o desvincular Establecimientos Aliados y/o Comercios, así como, los productos y/o servicios de estos, sin necesidad de previa notificación a sus Participantes. El listado de los Establecimientos Aliados y Comercios vinculados FIEL+, se encuentra disponible para consulta en la página web www.fielmas.com junto con los términos y condiciones para acumular, redimir y canjear Puntos FIEL+.

El Participante podrá realizar el canje de los Puntos FIEL+ online: el Participante deberá haber aceptado, de forma previa, los términos y condiciones de uso del Programa Puntos FIEL+, autorizar el tratamiento de sus datos y cumplir con los requisitos de autenticación y validación de identidad que le fueren solicitados.

El Programa Puntos FIEL+ podrá habilitar otras formas de canje, las cuales serán debidamente informadas en www.fielmas.com y/o en los medios que disponga para tal fin. Una vez efectuado el canje de Puntos FIEL+, inmediatamente, se descontarán del saldo total de Puntos FIEL+, el monto de los Puntos FIEL+ utilizados por el Participante.

En ningún evento, se realizarán devoluciones de Puntos FIEL+ a nombre del Participante respectivo. En ningún caso, el Administrador del Programa, los Establecimientos Aliados o los Comercios serán responsables por el vencimiento de Puntos FIEL+ debido a que el Participante no alcanzó el número de Puntos FIEL+ requeridos para efectuar el canje por algún producto y/o servicio del Catálogo de Premios.

Sección II.05 Catálogo de Premios.

El Administrador del Programa publicará en la página web www.fielmas.com las opciones de Bonos disponibles para canje de Puntos FIEL+, así como las condiciones propias para cada canje. Dicha información podrá constar en el catálogo el cual se actualizará de acuerdo con las necesidades y la periodicidad que el Administrador del Programa estime conveniente.

Coltefinanciera podrá diseñar campañas específicas y/o catálogos especiales de productos dirigidos a ciertos grupos objetivos de Participantes. Estas iniciativas se comunicarán oportunamente a los Participantes, a través de los canales que para el efecto se disponga.

Sección II.06 Cambios, devoluciones, cancelaciones y garantías de bonos adquiridos con Puntos FIEL+.

Los bonos se entregan directamente en la dirección de correo electrónico de cada cliente, relacionada al momento de registrarse en la plataforma FIEL+. Los bonos no tienen devolución, el Participante con su inscripción en este programa así lo acepta expresamente.

Los Bonos Quantum no son acumulables con otras promociones, no son títulos valores y no son intercambiables por otros productos, servicios o dinero en efectivo. Los Bonos Quantum incluyen única y exclusivamente lo descrito en el bono y el Organizador no se responsabiliza por cualquier daño o perjuicio que la redención o uso de estos pudiesen causar al cliente.

En caso de que el cliente desee redimir Los Bonos Quantum por un artículo de mayor valor, deberá asumir la diferencia de precio en el establecimiento. Los Bonos Quantum no podrán ser transferidos a terceros.

El Organizador no se hace responsable y, en tal sentido, no asumirá, cualquier costo o gasto para hacer efectivos los Bonos Quantum. Los Bonos Quantum no incluyen cualquier impuesto, tasa o contribución para acceder o hacer uso de estos. Los Bonos Quantum son emitidos y generados por Quantum Colombia S.A.S., la responsabilidad de Coltefinanciera en relación con los Bonos Quantum finaliza al momento en que éstos son entregados para su descarga y activación al Participante, cualquier reclamación en relación con la descarga, activación, redención entre otros, de los bonos Quantum, deberá realizarse directamente ante Quantum Colombia S.A.S. al número 01 8000 113104, o escribir al correo electrónico suporte@quantumrewards.co

Sección II.07 Pérdida de Puntos FIEL+.

Son causales de expiración o pérdida total de los Puntos FIEL+ vigentes acumulados del Participante, y de exclusión como Participante del Programa Puntos FIEL+, las siguientes:

- I. El abuso o uso indebido del Programa Puntos FIEL+.
- II. El incumplimiento de lo establecido en los presentes términos y condiciones.
- III. El fraude en la acumulación o canje de los Puntos FIEL+.
- IV. La ejecución de acciones que atenten contra un tercero, y/o el Administrador del Programa.
- V. La acumulación de Puntos FIEL+ como consecuencia de un error inducido por el Cliente.
- VI. La comercialización de Puntos FIEL+ y/o beneficios del Programa por parte de los Participantes.
- VII. El fallecimiento del Participante.
- VIII. Si la tarjeta es Amparada y devuelta.

Los Beneficiarios también podrán perder los Puntos FIEL+ acumulados en los siguientes eventos:

a) **Por antigüedad:** Por regla general, los Puntos FIEL+ tendrán vigencia de 12 meses contados a partir de la fecha de su acumulación.

Durante este periodo el cliente podrá canjear los Puntos FIEL+ de acuerdo con las condiciones aplicables según el tipo de producto y las condiciones propias del Programa. En caso de no ser canjeados los Puntos FIEL+ durante la vigencia anunciada, el Participante perderá los Puntos FIEL+ y estos se descontarán de forma automática del total de Puntos FIEL+ disponibles que tenga el Participante. Es responsabilidad del Participante consultar los Puntos FIEL+ vigentes, así como su vencimiento. En caso de no canjear los Puntos FIEL+ dentro del término de vigencia mencionado anteriormente, estos no serán reintegrados al Participante por ningún motivo.

b) **Por morosidad:** El cliente perderá automáticamente el derecho sobre todos los puntos FIEL+ en caso de entrar en mora, según se describe a continuación, con cualquier producto de Coltefinanciera y a pesar de que pudiera tener otros productos al día asociadas al mismo programa de lealtad. sin necesidad de notificación alguna por parte de Coltefinanciera, si se llegan a presentar las siguientes situaciones con alguno de sus productos:

- Cuando la mora en los productos fuese igual o mayor a **60 días** perderá el 100% del total de los puntos FIEL+ disponibles.
- Cuando voluntaria e independientemente del motivo cierre o cancele sus productos de Tarjeta de Crédito o Débito.
- Cuando Coltefinanciera deba cancelar o cerrar la Tarjeta de Crédito o Débito por el incumplimiento de cualquiera de las condiciones.
- En caso de muerte del titular de la tarjeta de Tarjeta de Crédito o Débito (no se heredan).

Otras causales de pérdida parcial de los Puntos FIEL+ vigentes acumulados del Participante, son las siguientes:

- El ejercicio del derecho de retracto en las compras realizadas en los comercios que hayan dado derecho a la acumulación de Puntos FIEL+.
- La reversión de la transacción que dio derecho a la acumulación de Puntos FIEL+ como consecuencia de la aceptación de la solicitud efectuada al Establecimiento Aliado, al Comercio y/o a la entidad emisora del instrumento de pago.
- La devolución de bienes y/o servicios adquiridos utilizando como medio de pago las Tarjetas Coltefinanciera.

Sección II.08 Bloqueo en la acumulación y redención de puntos.

Cuando el Cliente realice la devolución voluntaria de la tarjeta, los puntos acumulados se mantendrán en el sistema disponibles para redención hasta la siguiente fecha de corte del producto. En caso de que no se solicite nuevamente la tarjeta o se active el producto, los puntos se bloquearan hasta que cambien el estado de la tarjeta.

Sección II.09 Disposiciones especiales aplicables a los participantes titulares de Tarjetas Coltefinanciera.

A partir de la entrada en Vigencia de los presentes términos y condiciones, los Participantes que tienen la calidad de tarjetahabientes de Coltefinanciera podrán ingresar al Programa de Fidelización Puntos FIEL+, los nuevos titulares de Tarjetas Coltefinanciera ingresaran al Programa con la inscripción previa al mismo para ser Participantes.

De manera que la mora sobre las compras u obligaciones que generaron los Puntos FIEL+, inhabilitara al Participante de hacer uso de los Puntos FIEL+ relacionados con dichas compras hasta que regularice su situación de morosidad y se ponga al día con las obligaciones a su cargo a favor de Coltefinanciera.

El periodo de morosidad será tenido en cuenta para el efecto del cómputo de la vigencia de los Puntos FIEL+ en mora, por lo que el Participante podrá perder el derecho de canjearlos por la expiración de estos durante el transcurso de la mora.

El bloqueo de la(s) Tarjeta(s) Coltefinanciera inhabilitará automáticamente al Participante para acumular de los Puntos FIEL+ hasta que la Tarjeta Coltefinanciera respectiva sea desbloqueada, siempre que ello ocurra durante la vigencia del Programa Puntos FIEL+.

El Administrador del Programa, no será responsable del canje de Puntos FIEL+ en caso de hurto o pérdida de la(s) Tarjeta(s) Coltefinanciera. En este supuesto, el Administrador del Programa ni Coltefinanciera estarán obligados a reintegrar los Puntos FIEL+ que hayan sido redimidos o canjeados.

En el evento de cancelación voluntaria de la Tarjeta Crédito y/o Débito de la que es titular el Participante, éste podrá hacer uso de los Puntos FIEL+ acumulados y vigentes, siempre y cuando obedezcan a obligaciones efectivamente pagadas o satisfechas con Coltefinanciera, hasta la siguiente fecha de corte, cuando se haga efectivo el cambio de estado.

En el evento de cancelación forzosa de la Tarjeta Crédito y/o Débito de la que es titular el Participante, los Puntos FIEL+ acumulados vigentes por la utilización de la Tarjeta Coltefinanciera como medio de pago serán descontados en su totalidad del total de saldo de puntos del Participante, indiferente al producto que originó los Puntos FIEL +.

ARTÍCULO III. CANALES DE ATENCIÓN Y PROCEDIMIENTO.

El Administrador del Programa dispondrá de los canales que a continuación se relacionan para atender las peticiones, quejas y/o reclamos de los Participantes.

correo electrónico: soporte@quantumrewards.co (lunes a viernes de 8am a 6pm)

WhatsApp: +573227828532

Línea nacional gratuita: 018000113104

En caso de diferencia entre los Puntos FIEL+ acumulados que aparecen disponibles en la cuenta del Participante y los que él mismo considera tener acumulados, el Participante podrá solicitar la verificación de estos a través del correo electrónico: soporte@quantumrewards.co para lo cual deberá adjuntar el respaldo de las transacciones que considera no fueron debidamente contabilizadas. Verificada la existencia de la diferencia a favor del Participante, el Administrador del Programa reconocerá los Puntos FIEL+ faltantes, los cuales adicionará al saldo de Puntos FIEL+ vigentes del Participante. Si el error y/o inconsistencia genera una acumulación mayor de Puntos FIEL+ a los que se tenía derecho el Participante, el Administrador del Programa podrá descontarlos unilateralmente y sin necesidad de previo aviso del saldo total de Puntos FIEL+ del Participante. En cualquier caso, el Administrador del Programa se reserva el derecho de solicitar a el Participante los soportes que acrediten las transacciones presuntamente no contabilizadas y los que sea necesarios para la revisión de la solicitud de ajuste.

De acuerdo con la tipología de las peticiones, quejas y/o reclamos, éstas podrán ser atendidas directamente por el Administrador del Programa quien le asignará un número de radicado con el cual se identificará el caso hasta su cierre. El plazo para emitir la respuesta a la solicitud radicada por el Participante, por regla general, será de 10 días hábiles siguientes a la fecha de su radicación, salvo que la ley disponga un plazo diferente.

Dicha respuesta se enviará a dirección electrónica registrada por el Participante bien sea en cualquiera de los canales del Administrador del Programa, y se encontrará disponible para su posterior consulta en el sistema que defina el Administrador del Programa, durante el plazo que la ley disponga para el efecto.

ARTÍCULO IV. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

Coltefinanciera se reserva el derecho de modificar, suspender o cancelar, en cualquier momento, total o parcialmente el Programa Puntos FIEL+, así como, los presentes Términos y Condiciones, lo que incluye pero no se limita a: el factor de acumulación de Puntos FIEL+, las condiciones de acumulación, canje Puntos FIEL+, la tabla de equivalencias, el Catálogo de Premios, asumiendo el compromiso de anunciarlo a los Participantes a través de su página web www.fielmas.com y/o de los canales que el Administrador del Programa estime pertinente.

ARTÍCULO V. VIGENCIA DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

Lo establecido en los presentes Términos y Condiciones se entrará en vigor a partir del XXX de XXXX del 2023 y será indefinida, No obstante, el plazo podrá ser modificado en cualquier momento, conforme a las políticas de Coltefinanciera. La información que contiene este documento tendrá vigencia mientras no exista una modificación al presente documento. Cualquier modificación será publicada como parte de las reformas a este documento y estará disponible en www.fielmas.com.

ARTÍCULO VI. CANCELACIÓN DE PROGRAMA FIEL+.

En el caso de que Coltefinanciera estime conveniente dar por concluido el Programa de lealtad FIEL+, la acumulación de puntos se efectuará hasta treinta días naturales posteriores a la fecha límite que sea definida, la cuál será comunicada a los clientes, por medio de avisos importantes del estado de cuenta correspondiente.

El canje del acumulado de Premios podrá ser efectuado hasta 45 días naturales posteriores a la fecha límite determinada. Transcurrido dicho plazo sin que el Beneficiario realice el canje, su derecho de canjear quedará automáticamente extinguido, sin que pueda existir ningún reclamo en contra Coltefinanciera y/o el Administrador del Programa.

ARTÍCULO VII. TRATAMIENTO DE DATOS.

Al aceptar los Términos y Condiciones, el Cliente y Beneficiarios del programa FIEL+ Coltefinanciera indica que conoce y autoriza de manera previa, expresa e informada a Coltefinanciera, sus filiales, vinculadas y proveedores, para que sus datos personales puedan ser almacenados y usados con el fin de lograr una eficiente comunicación durante el presente trámite o actividad y autoriza en los mismos términos, que dicha información pueda ser tratada conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios, para las finalidades descritas en la política de tratamiento de datos disponible en la página web de Coltefinanciera. Así mismo, el Usuario ha sido informado acerca de la política para la protección de datos personales disponible en la página web de Coltefinanciera en la cual se incluyen los procedimientos de consulta y reclamación que permiten hacer efectivos los derechos de los Clientes al acceso, conocimiento, consulta, rectificación, actualización, y supresión de los datos, e igualmente el Cliente podrá presentar cualquier solicitud referida a los datos personales al email servicioalcliente@coltefinanciera.com.co o a la línea nacional gratuita 01800 01800 40.

ARTÍCULO VIII. ACEPTACIÓN TACITA DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

Con el registro y uso de la plataforma FIEL+, el Cliente y/o Beneficiario acepta y entiende los Términos y Condiciones aquí establecidos.