

PROGRAMA DE REGRESO AL CRÉDITO

Valoro te ayuda a regresar al crédito, recuperar su historial financiero y construir nuevas oportunidades.

El programa de regreso al crédito es el conjunto de beneficios ofrecidos por Valoro, a los cuales tiene derecho el cliente que acepta el programa. Este programa permite el funcionamiento de toda la estrategia de regreso al crédito, ya que está conformada por las plataformas y beneficios otorgados a los Clientes, por medio de los cuales se recopila toda la información necesaria para su correcto desarrollo y ofrecimiento. A través de esta suscripción, Valoro ayuda a que las personas puedan estar un paso más cerca de su recuperación financiera. Los Beneficios son de carácter personal e intransferible, por lo cual cada Cliente deberá hacer uso de ellos de manera personal.

1. BENEFICIOS: El Cliente tendrá a acceso a los siguientes beneficios que serán otorgados directamente por Valoro y que se enumeran a continuación, siempre que se encuentre en cumplimiento de los términos dispuestos en el presente documento:

Tarjeta de Crédito en versión digital o física (esta última con un costo adicional de \$50.000). El cupo inicial será asignado de acuerdo con el programa adquirido por el cliente y las condiciones comerciales vigentes al momento de la vinculación. Dicho cupo podrá ser modificado posteriormente de conformidad con las políticas y criterios establecidos por Valoro.

Paquete de seguros y asistencias vigente durante todo el periodo de vigencia del programa, que incluye los siguientes componentes:

- Seguro de vida muerte por cualquier causa: \$2.500.000
- Incapacidad total y permanente: \$2.500.000
- Auxilio funerario: \$1.000.000
-

Asistencias:

- Servicio de plomería: \$150.000
- Servicio de cerrajería: \$110.000
- Remolque de grúa por avería o accidente \$110.000
- Médico a domicilio por emergencia: \$100.000
- Exámenes básicos de laboratorio a domicilio (sangre y orina): \$120.000
- Descuento en farmacias (droguerías cruz verde): 5% de descuento
- Asistencia dental de emergencia: \$210.000
- Servicio exequial para la mascota: \$250.000
- Apoyo económico para la reposición de llaves (carro o moto): \$70.000
- Orientación medica telefónica para el titular o sus hijos.
- Asistencia psicológica telefónica.

Cada cliente recibirá el detalle de su póliza por parte de la aseguradora aliada.

El Cliente reconoce y acepta que, al adquirir el programa de recuperación financiera, obtiene el derecho a participar en el proceso de acceso a los servicios descritos en el programa. Sin embargo, el acceso efectivo o la contratación de dichos servicios están sujetos al cumplimiento de las condiciones específicas establecidas para cada servicio en particular. La adquisición del programa no constituye una obligación para Valoro de garantizar que el Cliente pueda contratar o acceder a dichos servicios, sino únicamente el derecho del Cliente a participar en el proceso de acceso a los mismos.

Parágrafo Primero: Se informa al Cliente que, de acuerdo con las condiciones generales del seguro contratadas por Valoro y establecidas por la compañía aseguradora, el alcance de los seguros está sujeto a las condiciones específicas de cada seguro y las particulares que exija cada uno de ellos al Cliente, así como, escenarios de exclusión de cobertura.

Para facilitar la verificación de esta información, se adjunta un Certificado de Póliza con las condiciones aplicables al seguro. Este extracto tiene como objetivo que el Cliente conozca el alcance y los escenarios de cobertura en caso de que se presente un siniestro. Asimismo, se aclara que la compañía aseguradora es completamente autónoma e independiente en la administración y gestión del seguro y Valoro no tiene influencia sobre dichas funciones o decisiones acerca de la procedencia de reclamaciones o cualquier aspecto producto de la póliza.

Parágrafo Segundo: En cuanto a la Póliza colectiva, de la cual el tomador es Valoro se indica que estará sujeta al cumplimiento adecuado del pago del Programa y del acuerdo de pago establecido entre las partes. En caso de que el

Ayudamos a las personas a regresar al crédito. Porque las segundas oportunidades valen oro.

Cualquier inquietud puede comunicarse a nuestras líneas de atención:

Teléfonos: 3336028085, E-mail: servicioalcliente@valoro.com.co, Web: www.valoro.com.co

Valoro es una marca de propiedad de QNT S.A.S., sociedad legalmente constituida en Colombia.



Cliente incurra en mora, contará con un período de gracia de diez (10) días calendario para subsanar dicha situación. Este período comenzará a contar desde el primer día calendario en que se verifique el incumplimiento del pago. Si transcurrido el período de gracia el Cliente no ha regularizado la mora, la póliza será cancelada de manera automática. La cancelación de este beneficio será efectiva a partir del primer día siguiente al vencimiento del período de gracia.

2. TÉRMINO: El cliente tendrá acceso a los Beneficios de la suscripción durante el tiempo que la suscripción este activa contados a partir de su vinculación efectiva al programa de regreso al crédito, esto es, una vez haya realizado el pago del programa a través de cualquiera de sus modalidades de pago.

3. TARIFA O CANON: El Cliente acepta que por el acceso al programa de regreso al crédito y/o reconexión del servicio le será cobrado el respectivo canon o tarifa (IVA incluido) por acceso a los beneficios, asociado al desarrollo y mantenimiento del programa, así:

Valores Canon de Vinculación al programa	COP \$ 350.000 COP \$ 300.000 COP \$ 200.000 COP \$ 150.000
--	--

Valor Canon mensual del programa	COP \$ 50.000
----------------------------------	---------------

En todo caso, las tarifas establecidas podrán ser ajustadas en cualquier tiempo si las necesidades del mercado y de negocio lo requieren, situación que será puesta en conocimiento del Cliente.

FORMA DE PAGO: El pago inicial del programa deberá realizarse a través de los medios de pago disponibles en la página web de Valoro. El pago mensual se efectuará mediante cobro automático a la tarjeta de crédito Valoro, en caso de que dicho cobro no pueda realizarse, el cliente podrá efectuar el pago por cualquiera de los medios habilitados en la página web de Valoro.

Si el pago mensual no se hace efectivo dentro del periodo establecido, los servicios asociados al programa serán suspendidos o cancelados.

4. OBLIGACIONES DE VALORO: Mantener a disposición del Cliente el acceso a los Beneficios, durante el Término establecido en el presente documento y durante la vigencia del programa. Lo anterior, siempre y cuando el Cliente realice el cumplimiento de las obligaciones que tiene a su cargo y conforme a los términos definidos en el presente documento.

5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE: Durante la ejecución del programa el Cliente deberá: i) Efectuar los pagos del programa según lo pactado con Valoro y conforme a lo dispuesto en el presente documento; ii) Efectuar el pago de las cuotas de la tarjeta de crédito, iii) Actualizar al menos una vez al año la información proporcionada a Valoro y los demás documentos requeridos para su participación en el Programa; iv) Utilizar las plataformas puestas a su disposición para su uso personal y conforme a lo definido en el presente documento.

6. DERECHOS DEL CLIENTE: Durante la vigencia del programa el Cliente tendrá derecho a: i) Acceder a todos y cada uno de los Beneficios de que trata este programa; ii) Realizar peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones o sugerencias acerca del uso de los Beneficios; iii) Los demás contenidos en la normatividad aplicable.

7. SUSPENSIÓN BENEFICIOS: En caso de que el Cliente registre una mora en el pago de la mensualidad del programa o de la tarjeta de crédito, contará con un período de gracia de diez (10) días calendario para subsanar dicha situación. Durante este período, el Cliente deberá regularizar el estado de mora conforme a los términos establecidos en el programa y/o en la Tarjeta de crédito según aplique. La suspensión del acceso a los Beneficios se hará efectiva a partir del primer día siguiente al vencimiento del período de gracia, hasta que el Cliente regularice su estado de mora. Durante este tiempo, el acceso a los Beneficios estará suspendido de acuerdo con los términos y condiciones definidos en el Contrato de Tarjeta de crédito y/o del programa de regreso al crédito.

Una vez se acredite el pago de los valores en mora además del costo definido por reconexión de los Beneficios, estos serán reactivados en un plazo de dos (2) días hábiles. La reactivación de los Beneficios se llevará a cabo siempre que el Cliente cumpla con todos los requisitos de pago estipulados.



El Cliente será notificado por escrito, ya sea por correo electrónico u otro medio acordado previamente, sobre la suspensión de los Beneficios y sobre la reactivación una vez efectuado el pago correspondiente.

8. TERMINACIÓN: Los Beneficios y los términos y condiciones del programa de regreso al crédito establecidos en el presente documento terminarán por cualquier de las siguientes causales: i) No pago de las cuotas del programa en caso de aplicar o por el no pago de las cuotas de la Tarjeta de crédito, ii) Por el cumplimiento de la prestación de cada uno de los Beneficios aquí descritos, iii) Por solicitud de El Cliente en caso de decidir no renovar los servicios, notificando con 30 días calendario de anticipación a la acusación de la siguiente cuota de pago del programa en caso de aplicar, para lo cual deberá estar al día en el pago de sus obligaciones, iv) Por el Incumplimiento a los términos del programa de regreso al crédito y/o la Tarjeta de crédito, v) Por la muerte o Incapacidad total y permanente del Cliente; vi) Por la decisión unilateral de Valoro, para lo cual deberá dar un preaviso de tres (3) días hábiles de anticipación a la terminación del Programa, vii) Las demás aplicables a la normatividad vigente para el presente documento.

9. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: El Cliente autoriza el tratamiento de datos personales por parte de Valoro especialmente sobre los datos que ha suministrado o que llegue a suministrar y/o que sean recolectados con ocasión del programa de regreso al crédito para: i) el envío de información de novedades o cambios en los Beneficios o Servicios Adicionales, ii) Recibir información por parte de Valoro respecto a campañas comerciales actuales y futuras, promoción de productos y servicios tanto propios como de terceros, y demás comunicaciones necesarias para mantener informado y enterado al Cliente mediante los canales autorizados por este para gestión comercial (llamada telefónica, mensaje de texto, correo electrónico, Facebook, X, Instagram o cualquier red social de integración o mensajería instantánea, entre otros), iii) la actualización de los datos iv) Realizar encuestas y/o investigaciones de mercado. Así mismo, autoriza que dichos datos sean compartidos con sus filiales y las demás entidades que sean Aliadas de Valoro, a la fecha de su autorización o futuras autorizaciones con el fin de que le puedan ser ofrecidos otros productos y/o servicios.

Parágrafo Primero: El Cliente manifiesta que la información suministrada es verídica y se compromete a actualizarla al menos una vez al año, asumiendo total responsabilidad por su exactitud. Parágrafo Segundo: En cumplimiento de las normativas legales, Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013 y demás normas que las modifiquen, adicionen o reemplacen, el Cliente declara que ha sido informado de manera clara y explícita sobre las finalidades de la recolección de sus datos y sobre su derecho a conocer, actualizar, corregir o eliminar la información proporcionada. Asimismo, el Cliente ha sido informado de que, en caso de no desear recibir información comercial o publicitaria de Valoro o de sus Aliadas, podrá comunicarlo a través de un escrito enviado a la dirección electrónica correspondiente: servicioalcliente@valoro.com.co, por lo que otorga autorización para el tratamiento de sus datos conforme la Política de tratamiento de datos de Valoro, que se encuentra publicada en la página web www.valoro.com.co

10. AUTORIZACIÓN PARA CONSULTA Y REPORTE A CENTRALES DE RIESGO: El Cliente autoriza a Valoro y a sus Aliadas a realizar ante los operadores de información las siguientes actividades: consultar, solicitar, suministrar, reportar, procesar y divulgar toda la información relacionada con su comportamiento crediticio, incluyendo el surgimiento de cualquier obligación, novedad, modificación, extinción, cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones contraídas o que llegue a contraer en favor de Valoro y/o alguna de sus Aliadas. Asimismo, autoriza de manera expresa e irrevocable a Valoro y sus Aliadas a obtener información sobre relaciones comerciales establecidas con cualquier otra entidad, confirmar datos, elaborar estudios de mercado, investigaciones comerciales o estadísticas, realizar cualquier trámite ante una autoridad pública o entidad privada, y ofrecer productos y/o servicios financieros o productos y/o servicios en general, en desarrollo del objeto social de Valoro o sus Aliadas. El Cliente manifiesta que la permanencia de la información ya sea negativa o positiva, será la establecida por la legislación vigente, siendo responsabilidad de los operadores de información asegurar su cumplimiento. El Cliente autoriza a Valoro a notificarle por cualquier medio almacenado en sus bases de datos (teléfono, correo electrónico, dirección de residencia y correspondencia, entre otros) cualquier información relevante sobre los beneficios o productos de Valoro.

11. CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS CONTRA EL LAVADO DE ACTIVOS Y LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO: El Cliente reconoce, comprende y acepta de forma voluntaria e inequívoca que Valoro, en cumplimiento de su obligación legal de prevenir y controlar el lavado de activos y la financiación del terrorismo, y en cumplimiento de sus políticas de SAGRILAF, podrá dar por terminado unilateralmente y sin previo aviso los Beneficios del Programa, en caso de que su nombre aparezca en listas internacionales como las de la ONU, FINCEN y/o OFAC, o sea iniciada en su contra un proceso penal por alguno de los delitos relacionados con esta circunstancia.

Parágrafo: Previo a la vinculación del Cliente al programa de regreso al crédito, Valoro realizará consulta en listas restrictivas para determinar que no se encuentre en listas OFAC. En caso de tener un reporte en listas restrictivas, si el Cliente realizó un abono o pago al programa, Valoro realizará el reembolso al cliente a la cuenta informada por el Cliente en un término máximo de 10 días hábiles, sin embargo, la deducción del 4X100 será asumida por el cliente y no se dará continuidad al proceso de vinculación a los servicios de Valoro.



12. MODIFICACIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN: Valoro se reserva el derecho de modificar, limitar, suprimir o adicionar contenido a los términos y condiciones de la Suscripción de Rebancarización en cualquier momento. Sin perjuicio de lo anterior, cualquier modificación o adición al mismo, se informará mediante publicación en la página web de VALORO o por cualquier otro medio que la compañía defina para este efecto. Si transcurrido el término de diez (10) días hábiles el Cliente no ha manifestado su decisión de no continuar con el presente Programa, se entenderá que acepta incondicionalmente las modificaciones, supresiones y/o adiciones realizadas.

13. CESIÓN: Los Beneficios del programa de regreso al crédito son de carácter personal e intransferible por lo cual, el Cliente no podrá ceder, subrogar o transferir su derecho al acceso a los mismos.

14. CANALES DE CONTACTO: En caso de que El Cliente requiera contactarse con Valoro o interponer una petición, queja, reclamo, felicitación o sugerencia podrá realizarlo por medio de:

Correo: servicioalcliente@valoro.com.co

Tel: 3336028085

Dirección: Carrera 45 #93-95, Bogotá

Los canales de contacto estarán habilitados de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm y los sábados de 8:00 am a 12:00 p.m.

15. CLAUSULA INTERBLOQUEO: El cliente reconoce y acepta que los productos y servicios ofrecidos por VALORO, incluyendo, pero sin limitarse a: (i) Acuerdos de pago de obligaciones, (ii) Programas de regreso al crédito diferidos a cuotas, (iii) programa de regreso al crédito y (iv) Tarjeta de Crédito Valoro, hacen parte de un modelo integral e interdependiente, orientado a la gestión del riesgo y al acompañamiento financiero del cliente.

En virtud de lo anterior, el cliente se obliga a cumplir de manera oportuna con todas las obligaciones adquiridas frente a Valoro, independientemente del producto del cual se deriven.

En consecuencia, en caso de mora, incumplimiento o retraso en cualquiera de las obligaciones a cargo del cliente, Valoro queda en facultada para, aplicar de manera inmediata las siguientes medidas, de forma individual o concurrente, sin necesidad de aviso previo:

- a) Bloqueo parcial de la tarjeta de crédito Valoro limitando o impidiendo su uso.
- b) Restricción de beneficios, incluyendo aumentos de cupo, promociones o cualquier otro incentivo asociado.
- c) Aplicación de mecanismos de compensación y/o débito, mediante los cuales VALORO podrá imputar saldos disponibles o realizar débitos sobre la tarjeta de crédito u otros productos del cliente, con el fin de cubrir total o parcialmente las obligaciones en mora, de conformidad con la autorización otorgada por el cliente.

Las medidas anteriormente descritas permanecerán vigentes hasta tanto el cliente normalice la totalidad de sus obligaciones pendientes, sin perjuicio de que VALORO pueda realizar evaluaciones adicionales para el restablecimiento de los servicios.

El cliente declara que comprende y acepta que estas acciones constituyen mecanismos legítimos de gestión de riesgo, y autoriza su aplicación como parte esencial de la operación del Programa de regreso al crédito.

16. ACEPTACIÓN DEL PRESENTE DOCUMENTO: Las disposiciones contenidas en este documento entrarán en vigor una vez que el Cliente se vincule efectivamente al programa de regreso al crédito acogiéndose a alguna de las modalidades de pago de la misma.

