

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN ACCIPUNTOS

Mediante la aceptación de los siguientes Términos y Condiciones, el Cliente se adhiere al Programa ACCIPUNTOS y acepta expresa e irrevocablemente sujetarse al siguiente reglamento:

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

ACCIPUNTOS es el programa de fidelización de Acciones y Valores, Comisionista de Bolsa, agente Western Union. Por medio del cual se busca premiar la fidelidad y permanencia de los clientes que realizan giros internacionales en las oficinas de Acciones & Valores nivel nacional.

El programa aplica a usuario (personas naturales) que recibían pagos de giros internacionales y realicen envíos al exterior en las oficinas Acciones & Valores a nivel nacional, transacciones online a través de Abono en Cuenta y billeteras aliadas.

Con el registro del cliente en el programa, este declara que conoce y acepta todas las condiciones y limitaciones establecidas en el presente reglamento.

ACUMULACION DE PUNTOS EN EL PROGRAMA

ACCIPUNTOS otorga a sus clientes puntos por las **transacciones efectivas realizadas**, de acuerdo con las siguientes condiciones:

Por cada un (1) dólar enviado o recibido **el cliente acumulará 1 punto***, a través de:

- Red de oficinas Acciones & Valores Western Union
- Plataforma Envíos online
- Abono en Cuenta
- Billetera Alidadas
- Giros Vigo (a partir del 7 de octubre de 2020)

*(*No se acumulan puntos por transacciones Quick Pay Empresarial, Compra y Venta de Divisas, Fondos de Inversión, Dividendos, Compra de Acciones, Recaudo y Transacciones Canceladas o Rechazadas.)*

La acumulación de puntos se genera a partir de la fecha inscripción a la plataforma de ACCIPUNTOS.

Los puntos son cargados en la cuenta individual de cada cliente en el ACCIPUNTOS, los puntos se acumularán de manera automática en un tiempo máximo de 24 horas siguientes a la transacción.

ACCIPUNTOS responde al cliente por la acumulación errada de puntos, salvo que se demuestre que el error ha sido inducido por el cliente. Evento en el cual ACCIPUNTOS podrá determinar si excluye al cliente del programa, cuando un error y/o inconsistencia genera una acumulación mayor de puntos de los que el cliente debió haber obtenido por la operación realizada. ACCIPUNTOS podrá descontarlos de la cuenta individual del cliente, sin perjuicio de la exclusión del programa. De acuerdo con lo mencionado anteriormente, cuando el error genera una acumulación menor de puntos respecto de los que el cliente debió haber obtenido, ACCIPUNTOS solicitará los soportes que acrediten la transacción, con el fin de proceder con los ajustes que correspondan.

REDENCIÓN O USO DE PUNTOS EN EL PROGRAMA

El cliente titular de los puntos deberá ser quien los use por medio de la plataforma de ACCIPUNTOS para realizar redenciones en variedad de marcas y servicios. El cliente deberá identificarse con tipo de documento y autenticarse, ingresando su clave personal. De igual manera el cliente deberá presentar su documento de identidad físico.

Importante:

Los puntos no son intercambiables por dinero

VENCIMIENTO DE PUNTOS

- Los puntos acumulados en el programa ACCIPUNTOS tiene vencimiento de un año el cual termina a las 12am de la fecha de vencimiento
- El año empieza a correr el día que el Programa inició y se cargaron los puntos en la plataforma y en la cuenta de cada cliente.
- Es responsabilidad del cliente consultar los puntos que están próximos a vencer. En caso de perderlos por no ser utilizados dentro del término de vigencia de estos, no serán reintegrados a la cuenta del cliente por ningún motivo.

REGISTRO AL PROGRAMA

Todo cliente que realice transacciones (recibir y enviar giros internacionales) con Acciones y Valores, agente autorizado de Western Union en Colombia, podrá realizar su inscripción por medio de la página web de la compañía.

PASOS:

1. Ingresar a la página principal de Acciones y Valores Western Union: www.accivalores.com/western_union/
2. Seleccionar la opción ACCIPUNTOS en el menú principal.
3. Seleccionar INGRESA AQUÍ (Opción que lo redireccionará a la página de registro)
4. Diligenciar sus datos personales

5. Confirmando que he leído y acepto los Términos y Condiciones del Programa y de la Plataforma. (Autorizo de manera voluntaria, previa, expresa e informada a Acciones y Valores S.A. agente de Western Union a recolectar y analizar mis datos personales; así mismo autorizo a suministrar información de los productos y servicios, así como consultar, reportar y actualizar sus datos ante los operadores de información y riesgo, actualizar las relaciones contractuales vigentes y dar cumplimiento a las obligaciones pactadas.
6. 6. Confirmar registro a través del correo o celular
7. 7. Una vez validado los datos, ya podrá ingresar con correo y contraseña previamente establecida al Programa.

NO SE PODRAN REGISTRAR AL PROGRAMA

Personas con cedula de ciudadanía emitidas en Colombia que tengan su documento cancelado por: fallecimiento, doble intento de cedulación, minoría de edad, suplantación, reasignación de sexo (cuando la persona cambia de sexo le otorga la cancelación del documento base y le expiden otro con genero diferente)

- Personas con interdicción judicial
- Personas sin documento expedido
- Personas menores de edad
- Personas fallecidas

- Para registrarse en el programa, el cliente deberá suministrar los datos que le sean solicitados para el efecto y autorizar el tratamiento de sus datos personales, como mínimo (nombres, apellidos, tipo de documento, número de documento de identidad, fecha de nacimiento, celular, ciudad, ocupación, correo electrónico) 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.

CONDICIONES DEL PROGRAMA:

Los clientes de ACCIPUNTOS que ingresan al programa se rigen bajo las siguientes condiciones:

- La acumulación de puntos se genera a partir de la fecha de inscripción a la plataforma de ACCIPUNTOS.
- Los clientes deberán realizar el proceso de activación (registro) a través de la página: https://www.accivalores.com/western_union/ y seleccionar la opción ACCIPUNTOS en el menú principal.
- Por medio de la plataforma autoriza el tratamiento de sus datos personales, actualizando y completando su información personal, generando su clave, proceso que le permitirá disfrutar de los beneficios del programa.
- Aceptando el tratamiento de sus datos personales, el cliente se convierte en miembro y beneficiario del programa ACCIPUNTOS.

Nota:

- *Los puntos de los clientes que se encontraban inscritos en el Programa Ventajas y quienes realizaron redención de premios desde el 1 de enero del año 2019 al 16 de abril de 2020 (Clientes Migrados). sus saldos de puntos fueron transferidos a ACCIPUNTOS y previo registro en la plataforma el cliente visualizaba los puntos (beneficio que se otorgó hasta 31 marzo de 2021).*

INFORMACION ENTREGADA POR LOS CLIENTES DEL PROGRAMA

- Los clientes son responsables de la información entregada a ACCIPUNTOS para registrarse en el programa y de la actualización de esta. Cualquier omisión, falta de actualización o falsedad en la información entregada, será responsabilidad exclusiva del cliente.

El cliente una vez se registró en la página deberá proporcionar:

- Nombre
 - Tipo de Documento
 - Número de celular
 - Fecha Nacimiento
 - Género
 - Ciudad
 - Correo electrónico
 - Los clientes migrados que al momento de registrarse, el sistema no encuentre coincidencias deberán enviar soporte de su identidad al correo: servicioalclientewu@accivalores.com
- Los datos personales de los clientes del programa serán tratados por ACCIPUNTOS de acuerdo con la autorización que estos han otorgado y la política de tratamiento de Datos personales.

TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES Y SU FINALIDAD

En ACCIONES & VALORES S.A. Comisionista de Bolsa, los Datos Personales serán tratados conforme a los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás disposiciones normativas que los modifiquen, complementen o sustituyan y serán usados con estricta confidencialidad y de acuerdo con la autorización previa, expresa e informada del titular de la información.

En desarrollo de su objeto social, ACCIONES & VALORES S.A. a través del Programa ACCIPUNTOS podrá tratar los datos personales para los siguientes fines:

- 1) Realizar todas las gestiones relacionadas con la vinculación al programa.
- 2) Ejecutar todas las acciones relacionadas con la prestación de los servicios y productos que ofrece.

- 3) Envío de información relacionada con el Programa, encuestas de satisfacción de clientes, ofertas comerciales y todas aquellas actividades asociadas a la relación comercial o vínculo existente con ACCIONES & VALORES S.A.
- 4) Crear bases de datos para los fines descritos en la presente autorización.
- 5) Realizar previa autorización grabación de las llamadas que se realicen con los titulares de los datos para cumplir con requerimientos legales y para utilizarlo como soporte de los términos en los que se presentan y atienden las peticiones, quejas y reclamos, y para realizar un control de la calidad de la atención que se le presta a los consumidores financieros.
- 6) Incluir sus datos en sistemas de información GPS y otros medios tecnológicos con el fin de cumplir con la adecuada prestación de los servicios ofrecidos.
- 7) Acceder y consultar previa autorización la información del titular que repose o esté contenida en bases de datos o archivos de cualquier entidad pública o privada.
- 8) Previa autorización recolectar, recaudar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar, dar tratamiento, actualizar y disponer de los datos que han sido suministrados y que se han incorporado en distintas bases o bancos de datos, o en repositorios electrónicos de todo tipo con que cuenta la compañía.
- 9) Dar cumplimiento a las disposiciones legales y a los requerimientos que presenten las autoridades judiciales y organismos de control.
- 10) Podrá realizar todas las gestiones, incluidas las anteriores, que se encuentren relacionados con la vinculación, eventos internos, eventos históricos, eventos financieros o comerciales, derivados de la relación contractual respecto de los productos, bienes y/o servicios que requiera Acciones y Valores S.A. Comisionista de Bolsa para el desarrollo de su objeto social, entre el titular y la compañía.

ESTADO DE LA CUENTA DEL CLIENTE EN EL PROGRAMA

- La cuenta de un cliente podrá tener diferentes estados de acuerdo con el comportamiento que este tenga en el programa, o por decisión propia del cliente, los estados que podrá tener son los siguientes:
- **MIGRADA:** En este estado podrán estar las cuentas del cliente provenientes del programa anterior Ventajas, los cuales tienen datos personales registrados y en algunos casos puntos acumulados que serán activados en ACCIPUNTOS cuando se registre y active como cliente. Tan pronto realice este registro pasara a ser cuenta ACTIVA.
- **ACTIVA:** En este estado se podrá encontrar las cuentas en las que el cliente tiene registrado un tipo y número de documento y que ha aceptado tratamiento de datos personales. El usuario en este estado podrá ganar puntos y podrá usarlos siempre y cuando cuente con usuario y clave.
- **CERRADA:** En este estado se podrán encontrar las cuentas que por voluntad del cliente, este decida retirarse del programa o porque ACCIPUNTOS cambie su estado por un evento donde se evidencie un uso indebido de la cuenta que atenta contra terceros. O por fallecimiento de titular de la cuenta. Una cuenta en este estado no podrá activarse, el dueño de la cuenta deberá abrir una nueva cuenta si desea pertenecer nuevamente al programa.

- **POR CERRAR:** En este caso se podrá encontrar las cuentas en las que ACCIPUNTOS evidencie que no hay transacciones de acumulación ni redención durante un año. La cuenta estará en este estado por 3 meses, después de este tiempo, la cuenta pasará a estado cerrado
- **CERRADA POR FRAUDE:** En este estado se podrá encontrar las cuentas en las que ACCIPUNTOS evidencie un uso indebido que atente contra terceros. En este caso ACCIPUNTOS podrá impedir el registro del cliente nuevamente al programa.

ALIADOS

ACCIPUNTOS tiene como aliado estratégico en el programa de fidelización a **Quantum Colombia S.A.S**, compañía aliada proveedora de Bonos, cuenta con experiencia de más de 10 años en el mercado, ofreciendo a los clientes participantes en el programa beneficios a la media, basadas en el entendimiento de las necesidades y expectativas del programa de fidelización.

CAMBIOS, DEVOLUCIONES, CANCELACIONES Y GARANTIAS DE BONOS ADQUIRIDOS CON PUNTOS.

- Los bonos se entregan directamente en la dirección de correo electrónico de cada cliente, relacionada al momento de registrarse en la plataforma ACCIPUNTOS. 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 los mismos pudiese 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., por tanto, la responsabilidad de **ACCIPUNTOS** 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 soporte@quantumrewards.co

ADMINISTRACION DE CLAVES Y SEGURIDAD

- Todos los clientes contarán con una clave personal alfanumérica de 8 caracteres, la cual, junto con su tipo y número de documento de identidad, lo identificarán en el programa. Para efectos de seguridad dicha clave personal será necesaria para ingresar a la plataforma dispuesta para que el cliente administre su cuenta.

- El cliente es el único responsable por el manejo de la clave personal, la cual es personal e intransferible.
- ACCIPUNTOS podrá establecer las medidas de seguridad, reglas o condiciones, que considere necesarias para proteger la cuenta, darle seguridad a los clientes y al programa tanto para los eventos de acumulación y redención de puntos. Estas medidas serán informadas a través de los canales que tiene dispuestos ACCIPUNTOS para la comunicación con sus clientes.

RETIRO DEL PROGRAMA

- Si el cliente no está de acuerdo con el presente reglamento, términos y condiciones establecidos y desea no ser miembro del programa, podrá presentar una solicitud de retiro a través de los canales dispuestos para este efecto. Los puntos que tenga acumulados podrán ser redimidos previamente al retiro del programa, de lo contrario los puntos serán cancelados el día del retiro.

CANCELACIÓN, MODIFICACIÓN O TERMINACIÓN DEL PROGRAMA

- ACCIPUNTOS podrá modificar, suspender o cancelar de manera parcial o total los beneficios, términos y/o condiciones del presente reglamento, en cualquier momento para este efecto, ACCIPUNTOS deberá informar a sus clientes, por el medio que considere adecuado, dicha decisión.
- En caso de suspensión, terminación o cancelación definitiva del programa, si el cliente tiene en su cuenta puntos suficientes para disfrutar de los beneficios del programa, contará con un tiempo límite establecido por ACCIPUNTOS para redimirlos a partir de la fecha que el programa informe a sus clientes sobre la suspensión, cancelación, o terminación. ACCIPUNTOS recomienda a los clientes del programa mantenerse informados de los términos, condiciones y beneficios de este.

CANALES DE ATENCIÓN

ACCIPUNTOS pone a disposición para la atención de sus clientes los siguientes canales:

1. Página web: para registrarse en el programa, administra sus puntos y gestionar sus beneficios a través de www.accivalores.com/westernunion opción ACCIPUNTOS
2. Línea de atención Acciones & Valores en Bogotá: 601 7430167, a nivel nacional: 01 8000 111 700
3. Correo electrónico: Consulta de puntos acumulados y transacciones realizadas servicioalclientewu@accivalores.com
4. Línea de atención Quantum: bonos de redención, acceso a la plataforma en la siguiente línea de atención 01 8000 113 104 y en el correo: soporte@quantumrewards.co

ACCIPUNTOS podrá en cualquier momento adicionar, eliminar o limitar el uso de los canales, informando a los clientes sobre las nuevas condiciones y los trámites que pueden ser realizados en estos.

ATENCION PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

Para realizar cualquier petición, queja y/o reclamo acerca del programa y sus beneficios, o solicitar ajustes en el saldo de puntos o resolver cualquier inquietud, el cliente debe comunicarse a través de los diferentes canales de atención.

Página web: www.accivalores.com

Línea de servicio nacional: 018000 111700

Línea de servicio Bogotá: 601(1)7430167

Correo Electrónico: servicioalclientewu@accivalores.com

Chat página web: accivalores.com

WhatsApp: 3232365222

- En el momento en que el cliente registre una PQR, ACCIPUNTOS podrá solicitar soportes que sean necesarios para ACCIPUNTOS dará por válida la información que existe en el sistema.
- Ante cualquier reclamación en relación con la descarga, activación, redención y/o canje efectivo, 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 soporte@quantumrewards.co