

REGLAMENTO PARA LA REDENCIÓN DE CUOTA MONETARIA SIN TARJETA MULTISERVICIO COLSUBSIDIO A TRAVÉS DE CUOTAMÓVIL COLSUBSIDIO

INTRODUCCIÓN

La Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO (en adelante **COLSUBSIDIO**), ha desarrollado un nuevo canal para la redención de la cuota monetaria de nuestros **AFILIADOS**, sin que sea necesaria la presentación de la Tarjeta Multiservicios- COLSUBSIDIO, denominado CUOTAMÓVIL.

El presente reglamento está publicado en nuestra página web www.colsubsidio.com y contiene las condiciones y restricciones generales para el uso de este nuevo canal, las cuales son aceptadas por **EL AFILIADO**, al momento de realizar la inscripción en la página web www.colsubsidio.com o a través de Audioservicios Colsubsidio.

CLÁUSULA PRIMERA.- DEFINICIONES. Para efectos del presente reglamento, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- a) **AFILIADO:** Se consideran AFILIADOS a la Caja las empresas, trabajadores independientes, personas naturales y empleadores que por virtud de la ley o de manera voluntaria se afilien al sistema de compensación familiar a través de la Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio.
- b) **TARJETA MULTISERVICIO:** Documento físico entregado por la Caja al trabajador, que lo identifica como AFILIADO de la misma y por medio de la cual puede hacer efectivos los servicios y beneficios a los cuales tiene derecho.
- c) **SUBSIDIO FAMILIAR EN DINERO:** Es la cuota monetaria que se paga en dinero por cada persona a cargo que de derecho a la prestación.
- d) **INSCRIPCIÓN ANTE EL SERVICIO:** Es el primer paso que tiene que cumplir el **AFILIADO** para acceder al servicio aquí reglamentado. Tiene como objetivo garantizar la autenticidad del **AFILIADO**.
- e) **CLAVE TEMPORAL:** Clave que genera Colsubsidio al **AFILIADO**, para que realice transacciones sin tarjeta.
- f) **CUOTAMOVIL:** Es la marca que identifica el procedimiento a través del cual el afiliado redime la cuota monetaria sin requerir la Tarjeta de Afiliación Multiservicios.
- g) **REDENCIÓN:** Para efectos de este reglamento, es el acto mediante el cual el **AFILIADO** tiene acceso efectivo a su cuota monetaria a través del procedimiento de redención denominado CUOTAMOVIL.

CLÁUSULA SEGUNDA.- OBJETIVO DE LA CUOTAMOVIL

COLSUBSIDIO pone a disposición de sus **AFILIADOS** la posibilidad de redimir su cuota monetaria en cualquiera de los puntos autorizados, sin necesidad de presentar la Tarjeta de Afiliación Multiservicios, transando con un número de seguridad previamente asignado.

CLÁUSULA TERCERA.- REQUISITOS

Para realizar la redención de la cuota monetaria sin tarjeta, a través de CUOTAMOVIL se requiere:

- Ser persona natural, estar o haber estado afiliado a la Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO.
- Ser mayor de 18 años y que porte el original de la cédula de ciudadanía o cedula de extranjería,
- Que se le haya reconocido el derecho a recibir cuota monetaria
- Que se encuentre previamente inscrito en cualquiera de los canales transaccionales de COLSUBSIDIO.
- Que cumpla con el procedimiento de registro descrito en el numeral quinto (5) PROCESO DE INSCRIPCIÓN de este reglamento.
- Autorizar a COLSUBSIDIO de manera previa, expresa y demostrable, para que efectúe el tratamiento de sus datos personales, necesario para poder hacer uso de esta forma de redención de su cuota monetaria.

CLÁUSULA CUARTA.- PROCEDIMIENTO DE REDENCION CON CUOTAMOVIL

Para que **EL AFILIADO** pueda acceder a este nuevo servicio y redima la cuota monetaria sin presentar físicamente la Tarjeta Multiservicio COLSUBSIDIO, es necesario que realice el siguiente procedimiento:

1. PRIMER PASO: SOLICITUD DE REGISTRO

EL AFILIADO deberá realizar el registro a través de cualquiera de los dos canales habilitados por Colsubsidio para este efecto, los cuales son: la línea audioservicios (teléfono 7450999, opc. 4 – opc 2) o por medio de la página web www.colsubsidio.com

EL AFILIADO deberá ingresar sus datos personales y otorgar a Colsubsidio la autorización para el tratamiento de sus datos personales y mantener actualizados los mismos de manera permanente, en cumplimiento de la normatividad de Habeas Data.

Para efectos del canal de Audio respuesta (IVR), todas las llamadas serán grabadas, previa información al afiliado para el efecto y COLSUBSIDIO deberá garantizar su custodia por el tiempo de ley.

Independientemente del medio (línea audioservicios, o la página web www.colsubsidio.com por el cual **EL AFILIADO** realice la solicitud de registro, **EL AFILIADO** tendrá solamente tres (3) oportunidades para registrarse. En el caso de agotarse las (3) tres oportunidades para efectuar el registro, **EL AFILIADO** deberá presentarse personalmente a cualquiera de nuestros centros de servicios para realizar la inscripción.

Una vez efectuado este proceso, el sistema enviará un mensaje de texto al número de teléfono celular previamente indicado por **EL AFILIADO**, confirmando que el registro ha sido exitoso. Es indispensable que **EL AFILIADO** acepte la autorización para el tratamiento de datos personales, con el fin de poder continuar adelante con el proceso.

2. SEGUNDO PASO: SOLICITUD DE CLAVE TEMPORAL:

El **AFILIADO** puede solicitar su Clave Temporal para la redención de su cuota monetaria a través de los siguientes canales dispuestos para el efecto por **COLSUBSIDIO**:

i) MENSAJE DE TEXTO (SMS)

1. Desde el número de teléfono celular registrado, **EL AFILIADO** debe enviar un mensaje de texto sin costo al **#87659** con la palabra **CUOTA**.
2. Una vez que COLSUBSIDIO reciba el mensaje de texto antes mencionado, enviará al número de teléfono celular registrado por EL AFILIADO un nuevo mensaje de texto indicándole su Clave Temporal para acceder a CUOTAMOVIL.

ii) PÁGINA WEB WWW.COLSUBSIDIO.COM

1. **EL AFILIADO** debe ingresar a la página web, seleccionar el botón de servicios transaccionales y escoger la opción de redención de cuota monetaria sin Tarjeta Multiservicio.
2. Al ingresar a la opción de redención de cuota monetaria sin la Tarjeta Multiservicios, **EL AFILIADO** debe ingresar a la opción “Solicita Tu Clave Temporal” y automáticamente el sistema le enviará un mensaje de texto con su Clave Temporal al celular registrado previamente por el AFILIADO.

iii) PUNTOS AGILES (KIOSKO)

1. El AFILIADO deberá acercarse a cualquiera de los puntos ágiles ubicados en los Centros de Servicio Colsubsidio.
2. En el punto ágil, EL AFILIADO debe elegir la opción de “Retiros y otras Transacciones” y seleccionar Clave temporal de CUOTAMÓVIL.
3. El AFILIADO debe acercar su cédula y escanear el código de barras.
4. El sistema automáticamente le enviará un mensaje de texto con su Clave Temporal al celular registrado previamente por EL AFILIADO.

iv) LÍNEA AUDIOSERVICIO

1. EL AFILIADO debe Llamar a la línea audioservicios COLUBSIDIO 7450999.
2. Elegir la opción 4 y luego la opción 2 (Retiro de Cuota Monetaria sin Tarjeta),
3. Si tiene clave telefónica debe digitarla, de lo contrario la llamada será transferida a un Asesor, quien le ayudará con la asignación de esta.
4. Escoger la opción “Generar una Clave Temporal”. El sistema automáticamente enviará la Clave Temporal al número celular registrado previamente.

3. TERCER PASO: REDENCIÓN DE LA CUOTA MONETARIA:

Proceso de redención de la cuota monetaria que se realiza en cualquier caja de Colsubsidio (Está sujeto a la disponibilidad **del cajero**) o a través de los Puntos Ágiles (solamente reciben para validación la cédula original).

i) CAJAS COLSUBSIDIO

1. El cliente se acerca a cualquier punto a Colsubsidio y le indica al cajero que va a realizar un pago (productos a servicios) o una redención (retiro en dinero) utilizando su cuota monetaria.

2. El cajero le indica que debe digitar la Clave Temporal en el datafono y si es correcta, el sistema le genera el recibo de pago (para pago de productos y servicios) o el comprobante de retiro de cuota monetaria (para redención) y entrega el dinero solicitado.

ii) **PUNTOS AGILES**

1. El cliente se acerca a cualquier Punto Ágil Colsubsidio y puede:
 - a. **Retirar su cuota monetaria ingresando a la opción de retiro y otras transacciones:**
 - i. Selecciona la opción de Cuota Monetaria y posteriormente la Opción de Retiro sin Tarjeta Multiservicio
 - ii. El afiliado deberá acercarse su cédula original para escanear el código de barras.
 - iii. Seleccionar el valor a retirar o digitar en el cajero el valor que desea retirar. En los puntos ágiles, solamente está autorizado para retirar múltiplos de \$5.000.
 - iv. EL AFILIADO deberá digitar la Clave Temporal que le fue asignada y enviada por mensaje de texto al celular registrado para el efecto.
 - v. Si el afiliado tiene saldo disponible y su Clave Temporal es válida y está vigente, el Punto Ágil le dispensa el valor solicitado y le imprime un comprobante con la transacción.
 - b. **Comprar servicios utilizando su cuota Monetaria**
 - i. EL AFILIADO selecciona el servicio que desea adquirir y en el momento de pagarlo, selecciona la opción de Pago sin Tarjeta.
 - ii. EL AFILIADO debe acercarse su cédula original para escanear el código de barras.
 - iii. EL AFILIADO debe digitar la Clave Temporal que le fue asignada y enviada por mensaje de texto al celular registrado para el efecto.
 - iv. Una vez sea aprobada la Clave Temporal registrada por EL AFILIADO, el Punto Ágil emitirá las facturas y comprobantes correspondiente a los servicios adquiridos.

CLÁUSULA QUINTA.- CONDICIONES PARA EL USO DE LA CUOTAMOVIL:

Independientemente del canal a través del cual **EL AFILIADO** solicite su Clave Temporal, ésta siempre le llegará mediante un mensaje de texto al celular que haya registrado previamente.

Por tanto, es indispensable que al momento de solicitar la Clave Temporal, EL AFILIADO tenga autorizada y habilitada la recepción de mensajes de texto ante el operador móvil del teléfono celular en donde recibirá la Clave Temporal que le permite realizar la redención de la cuota monetaria sin la Tarjeta Multiservicios. La información contenida en el mensaje de texto será la siguiente:

- Fecha de emisión (día/mes/año),
- Clave Temporal
- La vigencia para utilizar la Clave Temporal

PARÁGRAFO PRIMERO: EL AFILIADO solamente tendrá derecho a solicitar hasta máximo cinco (5) claves temporales durante el mes calendario.

PARÁGRAFO SEGUNDO: COLSUBSIDIO asumirá todos los costos de los mensajes de textos enviados y recibidos durante el proceso de redención de la cuota monetaria de sus afiliados a través de CUOTAMOVIL.

CLÁUSULA SEXTA.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL AFILIADO.

EL AFILIADO tendrá los derechos y las obligaciones expresamente establecidos en la ley 21 de 1982 y la ley 789 de 2002 y las demás normas que contemplen derechos y obligaciones a los **AFILIADOS**, así como los establecidos en este reglamento. En especial, se obliga a:

- i. Realizar el proceso de Registro de acuerdo con las condiciones definidas por **COLSUBSIDIO** en este documento.
- ii. Responder por el uso que se le dé al dispositivo móvil del número celular inscrito y el manejo seguro de las claves recibidas.
- iii. Abstenerse de dar a conocer a terceros las claves temporales asignadas por COLSUBSIDIO al AFILIADO.
- iv. En caso de pérdida del dispositivo móvil o de la sim card correspondientes al número de teléfono celular que registrado EL AFILIADO para acceder al servicio CUOTAMOVIL, deberá notificar inmediatamente al operador de telefonía móvil, con el fin de bloquear el dispositivo.
- v. Reintegrar e informar inmediatamente a **COLSUBSIDIO** los valores que se acrediten de manera equivocada a su favor, o que **EL AFILIADO** haya retirado debido a errores o por fallas del sistema, sin tener los fondos necesarios. Mantenerse informado sobre el este nuevo canal, consultando las condiciones generales de la operación y las condiciones de uso del mismo, puestas a su disposición en www.colsubsidio.com
- vi. Suministrar la información y documentación que requiera **COLSUBSIDIO**.
- vii. Responder y asumir como propias, todas las transacciones realizadas con las Claves Temporales solicitadas a través del número celular previamente inscrito para el efecto ante COLSUBSIDIO.
- viii. Tener autorizada y habilitada la recepción de mensajes de texto ante el operador móvil del teléfono celular en donde recibirá la Clave Temporal que le permite realizar la redención de la cuota monetaria sin la Tarjeta Multiservicios.

CLÁUSULA SEPTIMA.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Dando cumplimiento a lo establecido en la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, **COLSUBSIDIO** manifiesta que protege los datos personales suministrados por sus clientes, afiliados y no afiliados, obteniendo previamente la respectiva autorización para su tratamiento, poniendo a su disposición la política de privacidad de Colsubsidio, e informando a los titulares de los datos personales la finalidad para la cual serán utilizados, en los términos dados en la autorización por su titular y/o acudiente. Dicho tratamiento podrá realizarse directamente por **COLSUBSIDIO** y/o por el tercero que la Corporación delegue.

Para conocer más sobre la política de tratamiento de datos de **COLSUBSIDIO** LOS AFILAIADOS a Colsubsidio pueden consultar la página web www.colsubsidio.com

Con la aceptación del presente documento, el afiliado inscrito a este nuevo canal autoriza a **COLSUBSIDIO** y a las agencias o personas naturales o jurídicas que éste autorice, para tratar sus datos para los fines indicados, de acuerdo a las normas vigentes sobre tratamiento de datos.

CLÁUSULA OCTAVA.- PROPIEDAD INTELECTUAL

COLSUBSIDIO es el propietario de la marca mixta CUOTAMOVIL COLSUBSIDIO, por tanto, ninguna persona natural o jurídica, podrá utilizarla en forma individual, directa o indirectamente, sin autorización previa y por escrito de COLSUBSIDIO.

CLÁUSULA NOVENA.- DURACIÓN Y TERMINACIÓN

El nuevo canal de redención de la cuota monetaria CUOTAMOVIL COLSUBSIDIO tiene término indefinido, pero en todo caso, en cualquier tiempo, COLSUBSIDIO podrá decidir suspender su operación, caso en el cual, informará a LOS AFILIADOS tal decisión a través de su página web www.colsubsidio.com o por cualquier otro medio que considere adecuado para tal fin .

Adicionalmente, **COLSUBSIDIO** podrá dar por terminado a EL AFILIADO, el servicio del nuevo canal en cualquier tiempo basado en causales objetivas y razonables o en los siguientes casos: A) El incumplimiento de las obligaciones por parte de **EL AFILIADO**; B) En caso de que **EL AFILIADO** no suministre o no actualice de manera oportuna la información que requiera **COLSUBSIDIO** para el cumplimiento de sus deberes legales o cuando **COLSUBSIDIO** no pueda verificar dicha información.

Cuando **COLSUBSIDIO** decida dar por terminado la inscripción al nuevo canal, dará aviso a **EL AFILIADO** mediante un mensaje de texto al dispositivo móvil registrado previamente para recibir los servicios de este nuevo canal.

CLÁUSULA DÉCIMA.- MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO COLSUBSIDIO se reserva el derecho de modificar, limitar, suprimir o adicionar los términos y condiciones del presente reglamento en cualquier tiempo. Las modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones del reglamento se informarán mediante publicación en la página www.colsubsidio.com o por cualquier otro medio que se estime eficaz para tal fin.