

SOMOS SERVICIOS INTEGRADOS SUCURSAL COLOMBIA

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PROGRAMA SOMOS

Versión 01

22 de noviembre de 2023

Bienvenido a SOMOS, el Programa de financiación y fidelización de SOMOS SERVICIOS INTEGRADOS SUCURSAL COLOMBIA, en adelante la COMPAÑÍA o Programa SOMOS, al servicio de los usuarios del Grupo EPM, que busca:

Facilitar a los clientes la adquisición, uso y el disfrute de productos y servicios, contribuyendo al mejoramiento de su calidad de vida.

Definiciones generales de El Programa

“Programa SOMOS”: es el programa de Financiación y fidelización de SOMOS SERVICIOS INTEGRADOS SUCURSAL COLOMBIA.

“Programa”: se refiere al Programa SOMOS.

“Grupo EPM”: se refiere a EPM, junto a sus las filiales y subsidiarias nacionales e internacionales, que adoptan el Programa SOMOS.

“Clientes”: son los usuarios que se inscriben al Programa para disfrutar de sus elementos: crédito y beneficios.

“Comportamientos”: son las acciones que se quiere movilizar en los usuarios mediante incentivos, reconocimientos, entre otros, con el fin de lograr los objetivos del Programa y la vez contribuir a los del Grupo EPM, los cuales están asociados, principalmente, al uso de los productos y servicios prestados por las filiales del Grupo EPM, su pago oportuno y uso de canales digitales para hacer transacciones.

“Elementos del Programa”: son los beneficios que obtienen los clientes del Programa por cumplir los comportamientos, estos elementos son: crédito y beneficios.

“Aliados Comerciales”: se refiere a las personas naturales o jurídicas con actividades comerciales legalmente establecidas, que se identifiquen como tal, donde los clientes del Programa pueden hacer compras y recibir otros beneficios tales como descuentos, eventos, beneficios por consumo de gas natural vehicular, entre otros. Los Aliados Comerciales pueden ser aliados de crédito y aliados de beneficios.

“Aliados de crédito”: son los Aliados Comerciales en los cuales los clientes del Programa tienen el beneficio de usar el cupo de alguna de los tipos de Créditos SOMOS.

“Aliados de beneficios”: son los Aliados Comerciales en los cuales los clientes del Programa pueden disfrutar de descuentos, beneficios y experiencias puntuales. Estos pueden ser establecimientos de diferentes categorías comerciales, como restaurantes, transporte, supermercados, entre otros.

Los Aliados Comerciales del Programa pueden ser consultados en www.somosgrupoepm.com, en la línea de atención (604) 4444 800.

“Tarjeta SOMOS”: es la tarjeta en la cual se carga un cupo de crédito rotativo que otorga la COMPAÑÍA a los usuarios que lo soliciten y cumplan los requisitos para su otorgamiento. Su función es servir como medio de pago. Solo podrán acceder a este crédito rotativo los usuarios que sean personas naturales y tengan las características para acceder a él.

“Página web SOMOS o portal SOMOS”: es la página de internet www.somosgrupoepm.com que contiene la información del Programa, a la cual pueden acceder los usuarios y los clientes para informarse y gestionar transacciones del Programa.

“Línea de atención SOMOS o contact center SOMOS”: es la línea telefónica de atención (604) 4444800 para que clientes y usuarios accedan a la información que requieran del Programa, así como gestionar transacciones.

“GNV”: gas natural vehicular.

“EDS”: estación de servicio con marca EPM donde se hacen tanques de GNV.

En relación con los aliados del Programa, la relación con ellos se puede terminar en cualquier momento por diferentes causas. Si bien el Programa comunica por los diferentes medios dispuestos el ingreso o retiro de aliados, es responsabilidad de los clientes consultar los aliados disponibles de la forma indicada anteriormente.

QUIENES PUEDEN PERTENECER AL PROGRAMA Y COMO SE REALIZA LA INSCRIPCIÓN

El Programa está abierto en los territorios donde tiene presencia el Grupo EPM. La inscripción se hace por una única vez y es gratuita. Los canales para realizar la inscripción son la línea de atención y/o el portal web. Las personas deben ser mayores de edad, todos podrán participar del elemento beneficios y algunos del elemento crédito, como se explica en el aparte de “Crédito”.

LA INSCRIPCIÓN AL PROGRAMA

La inscripción se hace con la dirección donde vive el usuario interesado y con el documento de identificación oficial de la región donde opera el Programa, en el caso de Colombia con la cédula de ciudadanía o extranjería. En caso de identificar que el documento con el que se está registrando es inválido o no corresponde al usuario, el Programa procederá a inactivar la respectiva cuenta. Si el cliente cambia de dirección, u otro dato de contacto, es su deber reportarlo al Programa para que continúe disfrutando de los elementos de este.

DÓNDE OPERA EL PROGRAMA

El Programa opera en todas las regiones donde tiene presencia las empresas del Grupo EPM que adopten el Programa SOMOS.

¿CÓMO SE IDENTIFICAN LOS USUARIOS COMO CLIENTES DE SOMOS?

Los clientes hogares deben presentar o mencionar el número de la cédula de ciudadanía o extranjería (o el documento de identificación oficial de donde opere el Programa).

ELEMENTO CRÉDITO SOMOS

Comercialmente denominados CrediSomos, mediante estos créditos, la COMPAÑÍA busca facilitar la adquisición, uso y disfrute de productos y servicios, que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los hogares y de la productividad de las empresas. Se ofrecen tanto para personas naturales como jurídicas y pueden ser de tipo rotativo y fijo.

Los créditos se ofrecen bajo las siguientes condiciones:

- ✓ Las condiciones de tasa, plazo y cupos de los créditos SOMOS, se encuentran definidas en el Anexo No. 1 de estos términos y condiciones. Este anexo puede ser ajustado, adicionado o modificado por la COMPAÑÍA.
- ✓ La persona que habite en los territorios donde tienen presencia el Grupo EPM, y que cumpla los requisitos para la financiación, puede solicitar el crédito ante la COMPAÑÍA. La obligación crediticia es exclusiva de la persona que toma el crédito y su pago y cobro es independiente al de los servicios públicos domiciliarios, por lo tanto, el no pago de la financiación no genera corte ni suspensión del servicio público domiciliario, ni afectación al propietario del inmueble.
- ✓ El cliente tomador del crédito será el responsable del pago de las cuotas de los tipos de crédito de SOMOS que tenga asignados. No se condonan pagos por incapacidad, fuerza mayor, caso fortuito ni por ninguna otra razón. Las obligaciones están amparadas por pagarés en blanco, con carta de instrucción y, eventualmente, si el análisis de ciclo de gestión de riesgo del cliente lo requiere, alguna de las siguientes garantías: Prepago o pago anticipado, garantía bancaria, aval bancario, póliza de cumplimiento de obligaciones dinerarias, depósito de dinero, hipoteca, prenda abierta sin tenencia, fiducias de administración y pagos, o cualquier otra considerada en el proceso.
- ✓ Al solicitarse y aprobarse el crédito, el cliente acepta que los cobros de las cuotas del crédito del Programa sean notificados mediante mensaje de texto, facturados de manera electrónica y enviados al correo electrónico registrado en el Programa. En caso de que el correo no sea válido, es responsabilidad del cliente descargar su factura a través de www.somosgrupoepm.com. La facturación electrónica aplica para compras realizadas a partir de la fecha de expedición de estos términos y condiciones; para los clientes con deudas anteriores a la fecha de expedición de este documento se podrá aplicar 30 días después de su expedición y comunicación con un mes de anterioridad. Es responsabilidad del cliente verificar el estado de su factura y estar al día en los pagos de las cuotas.
- ✓ Al solicitarse y aprobarse el crédito, el cliente también acepta que en las cuotas mensuales de financiación le sea cobrada una suma de dinero como garantía, con destino a la cobertura de la

siniestralidad de la financiación. El monto de esta suma será informado en los canales de atención de SOMOS SERVICIOS INTEGRADOS SUCURSAL COLOMBIA, la línea (604) 4444800 y en www.somosgrupoepm.com. Este cobro podrá ser aplicable por el uso de la financiación a los clientes vinculados al Programa SOMOS a partir del inicio de la operación en SOMOS SERVICIOS INTEGRADOS SUCURSAL COLOMBIA, lo cual se estima sea a partir del segundo semestre de 2023. En todo caso, la fecha efectiva de inicio de la operación del Programa SOMOS por parte de la COMPAÑÍA será informada a los clientes, según se indica en estos Términos y Condiciones.

- ✓ El reglamento de la fianza, mencionada en el numeral anterior, se encuentra en el Anexo No. 2 de estos Términos y Condiciones, el cual puede ser ajustado, adicionado o modificado por la COMPAÑÍA, según se indica en estos Términos y Condiciones, lo cual incluye la forma en cual serán informados los clientes.
- ✓ Las cuotas de los créditos del Programa se liquidan mensualmente en cuotas con un valor fijo, aplicando una tasa de interés remuneratoria variable, la cual podrá determinarse con base en la tasa máxima de mercado o la tasa de interés bancaria corriente o la descrita en el Anexo No. 1, vigente al momento de la liquidación de la cuota de financiación y dependiendo del tipo de crédito. El valor de cada cuota que paga el cliente se aplica primero al interés y luego al capital. Lo anterior, eventualmente puede causar, que el plazo de pago del crédito (número de cuotas), aumente o disminuya, cuando la tasa de financiación cambie como consecuencia de las variaciones de las tasas máximas mencionadas.
- ✓ La información sobre el comportamiento de pago del tomador de crédito será reportada mensualmente a las centrales de riesgo.
- ✓ Cuando el cliente entre en mora se le suspenderá el uso de los créditos que tenga disponibles hasta tanto se ponga al día, este evento se le avisará a través de los canales de contacto que tengamos con el cliente, como mínimo al correo electrónico y mensaje de texto y dispondrá de 20 días para ponerse al día, de lo contrario se le notifica el reporte negativo a las centrales de riesgos. Vencidos 30 días de mora, el saldo se enviará a cobro pre-jurídico y vencidos 90 días, el saldo se enviará a cobro jurídico. A los 180 días de mora se cancelará definitivamente el uso de los créditos que tenga disponibles y en caso de que se ponga a paz y salvo con sus obligaciones, deberá tramitar nuevamente las solicitudes de créditos que le interesen. En caso de la cancelación definitiva de los créditos, los saldos pendientes de pago se mantendrán en los términos de su otorgamiento hasta la cancelación total del saldo. El seguimiento y evaluación del comportamiento de pago de las obligaciones contraídas por los clientes, se realizará según las metodologías definidas previamente para ello.
- ✓ El tomador del crédito que se encuentre en mora de la primera cuota podrá acogerse a facilidades de pago para cumplir la obligación.
- ✓ El tomador del crédito podrá hacer abonos parciales al capital, reduciendo el plazo del crédito o reduciendo el valor de la cuota mensual, también podrá hacer el pago anticipado del total de la deuda.
- ✓ La tasa de interés se cobra desde el primer día de la financiación, independientemente del número de cuotas en los cuales se difiera el crédito.
- ✓ Los requisitos de estudio de crédito, la aprobación de estos y asignación de cupos, se harán de conformidad con las metodologías de perfilamiento y clasificación de riesgo de los solicitantes, definidas por la COMPAÑÍA.
- ✓ Podrán hacerse aumentos de cupo a los créditos, sin sobrepasar el cupo máximo autorizado para cada tipo de crédito, ya sea por solicitud expresa de los clientes y/o por la aplicación de estrategias específicas dirigidas a segmentos de clientes definidos, previo análisis de condiciones de uso y comportamiento de pago de los créditos.

- ✓ En el desarrollo de las ofertas comerciales, se podrán establecer condiciones especiales de otorgamiento de crédito.
- ✓ Al otorgar créditos, SOMOS SERVICIOS INTEGRADOS SUCURSAL COLOMBIA no asume la posición de proveedor o productor del bien o servicio adquirido en un Aliado Comercial a través de la financiación. Por tanto, no se hace responsable de la garantía de los bienes y servicios adquiridos por los clientes.
- ✓ Se puede acceder o solicitar los Créditos SOMOS, mediante los canales de atención que disponga la COMPAÑÍA o por la fuerza de ventas de aliados de crédito que se unan a las estrategias específicas. En este último caso, se darán a conocer previamente dichos aliados, de acuerdo con la oferta comercial que se defina en su momento.
- ✓ La COMPAÑÍA comunicará al usuario todos los términos y condiciones que rigen el crédito, en los términos del Artículo 5 del Decreto 1368 de 2014, o de la norma que la modifique, adicione o sustituya.
- ✓ El crédito otorgado sólo podrá utilizarse a través de los Aliados Comerciales para la adquisición de los artículos o servicios establecidos por el Programa SOMOS.
- ✓ La COMPAÑÍA autorizará el pago a los Aliados de Crédito, con la sola verificación de la existencia de la factura o de un soporte de la obligación correspondiente.
- ✓ La COMPAÑÍA no tiene obligación de verificar la legalidad de la obligación, ni las condiciones de negociación entre el Aliado Comercial y el cliente.
- ✓ No es responsabilidad de La COMPAÑÍA identificar si la factura o el documento soporte de la obligación con el aliado llena los requisitos legales o no.
- ✓ El cliente es responsable de cancelar el monto del crédito a la COMPAÑÍA, independientemente de si su relación con el aliado cumplió o no los requisitos legales, o si se hace la devolución del bien, o si se declara inexistente la obligación por cualquier medio. En estos dos últimos casos, el cliente es responsable de los pagos, hasta tanto él y el aliado resuelvan su conflicto y haya certeza de que la COMPAÑÍA tendrá restituido el dinero que haya sido girado al aliado como pago, según el acuerdo establecido con él.
- ✓ La COMPAÑÍA no es responsable de emitir constancias sobre la existencia de la relación de compraventa. Solo está obligada a remitir o expedir copias relacionadas con el crédito en cuanto a cupos, saldos vigentes, pagos, intereses y soportes recaudados. En caso de que el cliente rechace la compraventa y/o solicite a la COMPAÑÍA información o acreditación de esta, la COMPAÑÍA podrá cumplir dicha solicitud poniendo a disposición del cliente cualquier soporte de la venta y el uso del crédito SOMOS, que haya sido enviado por el Aliado Comercial o que tenga en sus sistemas de información. La COMPAÑÍA puede solicitar al aliado comercial, suministrar información sobre los comprobantes de compra en cualquier momento. Es obligación del aliado conservarlos por el tiempo legalmente definido para ello.
- ✓ La COMPAÑÍA mantendrá las condiciones del otorgamiento de crédito ofrecido a cada tomador al momento de activar el crédito.
- ✓ Si el tomador del crédito cambia de correo electrónico, número de celular u otra información de contacto, deberá informarlo a La COMPAÑÍA para efectos de envío del cobro de la cuota de financiación. Esto lo podrá hacer a través del contact center o de los canales digitales.
- ✓ El tomador es responsable del buen manejo del crédito y de aplicar las normas de seguridad necesarias para evitar ser víctima de robo, fraude o suplantación.
- ✓ La COMPAÑÍA podrá modificar en cualquier momento las condiciones de acceso, tasas, plazos, cupos y lineamientos del elemento crédito del Programa SOMOS, comunicándolo previamente a los clientes, usando como mínimo el portal web y el correo electrónico de aquellos clientes que hayan suministrado este dato. Además, podrá usar el contact center SOMOS y/o mensajes de texto. Las condiciones de los

saldos pendientes de pago, antes de la modificación, se mantendrán en los términos de su otorgamiento hasta la cancelación total del saldo, salvo que el cliente solicite una financiación de la deuda.

- ✓ Los tipos de crédito del Programa SOMOS, que se describen más adelante, podrán terminarse o suspenderse por La COMPAÑÍA en cualquier momento y por cualquier causa, lo cual deberá ser previamente informado a los clientes de crédito a través del portal web o de mensajes de texto u otros que se tengan disponibles. En este caso se suspenderá el otorgamiento de créditos y se bloquearán los cupos aprobados no utilizados. Las condiciones de los saldos pendientes de pago al momento de la terminación o suspensión se mantendrán en los términos de su otorgamiento hasta la cancelación total del saldo.

Condiciones de acceso a crédito

- Ser cliente de alguna de las empresas del Grupo EPM.
 - Si es persona natural, ser mayor de edad y tener hasta 75 años, si es persona jurídica estar legalmente constituida.
 - Los clientes aceptan que previo al otorgamiento del crédito, se realice la correspondiente valoración del riesgo crediticio y, en consecuencia, entienden y aceptan que La COMPAÑÍA tiene la potestad de acceder o rechazar una solicitud de crédito, de acuerdo con los resultados de la evaluación del perfil del cliente.
 - Para efectos del otorgamiento de los Créditos SOMOS, el Programa clasifica los clientes en Clientes Hogares y Clientes Empresas.
- a. **Clientes Empresas:** Son las personas naturales, jurídicas o copropiedades que acrediten por lo menos un año de vigencia en la actividad económica que desarrolla y para la cual solicita el crédito. Si son personas jurídicas, lo deberán demostrar con el certificado de existencia y representación legal actualizado con una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario y, si se trata de personas naturales deberá demostrar su actividad comercial o industrial con alguno de los siguientes soportes: RUT, registro en cámara de comercio, declaración de renta o la declaración de IVA. Si se trata de copropiedades, con el reglamento de propiedad horizontal, entre otros que se requieran para el estudio de crédito.
- b. **Clientes Hogares:** Son las personas naturales que demuestren serlo mediante el documento de identificación oficial del territorio donde opera el crédito. Por ejemplo, en los territorios donde EPM tiene presencia es la cédula de ciudadanía o de extranjería original.

Los productos y servicios autorizados

La adquisición de los productos y servicios que se pueden financiar a través de los créditos SOMOS, está asociada al mejoramiento de la calidad de vida de los hogares y de la productividad de las empresas, para lo cual puede existir un portafolio previamente definido por La COMPAÑÍA. Todo nuevo producto o servicio susceptible de ser autorizado para financiación, debe incluirse en el portafolio.

Adicionalmente, se busca facilitar la adquisición de productos y servicios que sean ofrecidos por las empresas, filiales o subsidiarias que conforman el Grupo EPM. Para dichos efectos, la respectiva empresa del Grupo EPM actuará en calidad similar a la del Aliado Comercial, según los procedimientos definidos internamente para ello.

La lista completa de productos, servicios y aliados de crédito se encuentra publicada en el portal web SOMOS y se podrá obtener información sobre la misma en la línea de atención. Esta lista se actualiza dependiendo de las negociaciones con los aliados, por lo cual los usuarios deberán consultarla antes de realizar compras.

Los usuarios conocen y aceptan que los aliados pueden retirarse del programa y en tal medida el acceso a créditos respecto de ciertos productos y servicios puede variar, sin que la COMPAÑÍA asuma obligación alguna.

Tipos de créditos del Programa SOMOS

Tipos de clientes	Tipos de créditos	
	Rotativo	Fijo
Hogares	✓	✓
Empresas	✓	✓

CRÉDITOS PARA CLIENTES HOGARES

Dirigidos a los Clientes Hogares definidos previamente. Un mismo cliente puede tener varios créditos entre, rotativos, fijos y con destinación específica. Solo se otorgará un CrediSomos Tarjeta por persona. El Programa podrá variar en cualquier momento estas condiciones, lo cual será comunicado previamente por los diferentes medios dispuestos para ello, para este caso como mínimo contact center SOMOS, portal de SOMOS y personal de la fuerza de ventas de crédito.

1. CRÉDITO ROTATIVO PARA CLIENTES HOGARES

Este es un cupo de crédito, el cual a medida que el cliente va pagando sus cuotas, lo que corresponda a capital se le restablece como saldo disponible para poder hacer compras futuras. Este cupo se puede materializar con tarjeta o sin tarjeta.

1.1. Crédito rotativo para clientes hogares con tarjeta

Denominado CrediSomos Tarjeta, permite adquirir mediante una tarjeta, los productos y servicios autorizados por el Programa en los aliados comerciales de crédito. La tarjeta es personal e intransferible, es responsabilidad del usuario conservarla y reportar ante el Programa cualquier eventualidad que surja con ella con el fin de evitar posibles fraudes o suplantaciones.

Reexpedición de tarjeta

La reexpedición es gratuita una vez al año. Las demás que se soliciten en un mismo año tendrán un costo para el cliente, equivalente a la suma de dos cuotas de manejo vigentes al momento de la solicitud de reexpedición y aplicables a este tipo de crédito.

Cuota de manejo:

Al CrediSomos Tarjeta, para clientes hogares, se le aplica una cuota de manejo, la cual se cobra siempre que existan valores pendientes de pago, de la siguiente forma:

- Para las compras efectuadas a partir del 01 de abril del 2019, el valor de la cuota era de dos mil setecientos cincuenta pesos (\$2750). A partir del 01 de enero del 2020, la cuota tuvo un incremento del IPC+2 puntos, quedando en dos mil novecientos quince pesos (\$2915).
- Para las compras efectuadas a partir del 01 de enero del 2021, la cuota anterior tuvo un incremento anual del IPC+4 puntos (en caso de tener decimales se aproximará al entero siguiente). Con el incremento anual, la cuota de manejo durante el 2022 fue de tres mil trescientos setenta y cinco pesos (\$3375).
- Para las compras efectuadas a partir del 01 de enero del 2023, la cuota es de cinco mil pesos (\$5.000), la cual se incrementará anualmente con el IPC+4 puntos, a partir del 01 de enero de cada año.
- Después de 30 días de expedido este documento la cuota de manejo será de cinco mil pesos (\$5.000) más IVA aplicable a todos los clientes con deuda vigente a la fecha de expedición de este documento y posteriores. Dicho valor se incrementará anualmente con el IPC+4 puntos, a partir del 01 de enero de cada año.

Los incrementos en las cuotas de manejo serán comunicados a los clientes por lo menos con un mes de anterioridad a su aplicación, usando como mínimo el portal web y el correo electrónico de aquellos clientes que hayan suministrado este dato. Además, podrá usar el contact center SOMOS y/o mensajes de texto.

Reglas de seguridad para el manejo de CrediSomos Tarjeta:

SOMOS SERVICIOS INTEGRADOS SUCURSAL COLOMBIA entregará la tarjeta en perfectas condiciones, sin signos de deterioro o adulteración. Las siguientes son las condiciones generales de manejo y cuidado de la tarjeta con cupo rotativo SOMOS a cargo del cliente:

1. Mantenerla en un lugar donde el plástico se conserve para evitar su deterioro o adulteración.
2. Mantener la custodia de la tarjeta por su propia cuenta y control. Se abstendrá de prestar la tarjeta a terceros para su uso y custodia.
3. Al usarla en cualquier establecimiento aliado, deberá presentarla con la cédula de ciudadanía o de extranjería. El establecimiento aliado tiene la obligación y el derecho de hacer dicha exigencia y comprobación de identidad para autorizar la transacción.
4. No aceptar la colaboración de extraños al momento de realizar operaciones.
5. No perder de vista la tarjeta en el momento de llevar a cabo una transacción. Deberá verificar que el datáfono esté en presencia suya.
6. Antes de firmar el voucher (o recibo de pago) deberá solicitar la devolución de la tarjeta para evitar que firmado el voucher se aduldere el monto de la transacción.

7. Al recibir la factura de cobro, deberá verificar que el cobro corresponda a las compras registradas en los comprobantes de compras que tiene en su poder.

8. En caso de pérdida, robo, retención no autorizada, o de advertir un posible fraude con la tarjeta, deberá presentar la correspondiente denuncia y reportar la anomalía de manera inmediata al contact center SOMOS para proceder al bloqueo de la tarjeta.

9. Las transacciones que se realicen con la tarjeta dentro de una posible pérdida, fraude, suplantación, robo, retención no autorizada, y en general sin la autorización del tarjetahabiente, sin que hayan sido notificadas estas situaciones al Programa, no serán responsabilidad del aliado comercial ni de la COMPAÑÍA y quedarán por cuenta y cargo del tarjetahabiente. Se presume que es deber del tarjetahabiente mantener control y evidencia sobre el lugar en donde se encuentra la tarjeta en todo momento. En todo caso, la COMPAÑÍA debe asegurar a través de su proceso de vinculación y en la entrega de tarjeta, que la persona que solicita el crédito y recibe la tarjeta, es quién dice ser.

1.2. Crédito rotativo para clientes hogares sin tarjeta

Denominado CrediSomos Ágil, es un crédito rotativo que no requiere tarjeta para adquirir los productos y servicios autorizados por el Programa.

Este crédito opera a través de algunos aliados comerciales de crédito que sirven como canal de vinculación de clientes de crédito. Opera de la siguiente forma: el aliado aborda al usuario, le ofrece su portafolio de productos, la financiación de estos mediante este crédito y hace el trámite de crédito o de vinculación del cliente. Una vez se apruebe el cupo crédito por La COMPAÑÍA, el aliado cierra la venta de los productos con esta financiación.

Este cupo de crédito puede ser usado para adquirir los productos y servicios ofrecidos por los aliados de crédito que hagan parte de esta estrategia, los cuales podrán ser consultados en el Contact center y en www.somosgrupoepm.com.

Si el cliente desea adquirir productos autorizados por el Programa que no estén o que no ofrezcan los aliados que hacen parte de esta estrategia, podrá surtir el proceso normal de solicitud de CrediSomos Tarjeta.

Cuota de manejo

Al CrediSomos Ágil, para clientes hogares, se le aplicará una cuota de manejo, la cual se cobra siempre que existan valores pendientes de pago, de la siguiente forma:

- Para las compras efectuadas a partir del 01 de octubre del 2020, el valor de la cuota fue de dos mil novecientos quince pesos (\$2.915).
- Para las compras efectuadas a partir del 01 de enero de 2021, el valor de la cuota anterior tuvo un incremento anual del IPC+4 puntos (en caso de tener decimales se aproximará al entero siguiente). Con el incremento anual, la cuota de manejo durante 2022 fue de tres mil trescientos setenta y cinco pesos (\$3.375).
- Para las compras efectuadas a partir del 01 de enero del 2023, la cuota es de cinco mil pesos (\$5.000), la cual incrementará anualmente con el IPC+4 puntos a partir del 01 de enero de cada año.

- Después de 30 días de expedido este documento la cuota de manejo será de cinco mil pesos (\$5.000) más IVA aplicable a todos los clientes con deuda vigente a la fecha de expedición de este documento y posteriores. Dicho valor se incrementará anualmente con el IPC+4 puntos, a partir del 01 de enero de cada año.

Los incrementos en las cuotas de manejo serán comunicados a los clientes por lo menos con un mes de anterioridad a su aplicación, usando como mínimo el portal web y el correo electrónico de aquellos clientes que hayan suministrado este dato. Además, podrá usar el contact center SOMOS y/o mensajes de texto.

Dónde solicitar el crédito para clientes hogares:

- a) Línea de atención SOMOS.
- b) Aliados comerciales seleccionados.

2. CRÉDITO FIJO PARA CLIENTES HOGARES

Es un crédito con un cupo fijo que se agota cuando el cliente lo usa, una vez usado, deberá solicitar un nuevo cupo de crédito fijo para clientes hogares.

Este crédito opera de la siguiente forma: Una vez se apruebe el crédito, el cliente selecciona el aliado de crédito y este le presta el servicio o entrega el producto, previa verificación interna con la COMPAÑÍA. Finalmente, el aliado remite a la COMPAÑÍA el soporte de recibo a satisfacción del producto o servicio por parte del cliente y la factura de venta.

En este tipo de crédito se incluyen de manera general los siguientes productos y/o servicios específicos, sin perjuicio de los demás que se vayan adicionando o eliminando en el portafolio definido por el comité de la Unidad Fidelización.

CrediSomos Eco - GVN

Crédito exclusivo para la conversión de vehículos a GNV en los talleres (aliados) autorizados por el Grupo EPM. Se solicita en los talleres autorizados para hacer la conversión, los cuales se pueden consultar en la línea de atención SOMOS o en el portal web SOMOS.

CrediSomos Eco - Solar

Crédito exclusivo para soluciones integrales de energía solar, de acuerdo con el análisis de la necesidad energética del cliente como autogenerador, que incluye, entre otros: el diseño de la solución, la instalación de los equipos y su mantenimiento.

Se solicita directamente por los canales de atención de cada una de las filiales del Grupo EPM y de los aliados comerciales que presten ese servicio, quienes dan trámite a la COMPAÑÍA para la financiación.

Beneficios y características principales de los créditos para clientes hogares

- ✓ Variedad de Aliados Comerciales donde comprar.
- ✓ Facilidad de pago a través de canales digitales.
- ✓ Cómodas cuotas de plazo para pagar (ver el anexo No 1).

- ✓ Amplios cupos (ver el anexo No 1).
- ✓ Opción de cupos rotativos.
- ✓ Generación de historial crediticio.
- ✓ No necesita codeudor.
- ✓ No se necesitan referencias comerciales ni financieras.

CRÉDITO PARA CLIENTES EMPRESAS

Denominado CrediSomos Empresas, está dirigido a los Clientes Empresas definidos previamente. Una empresa puede tener tantos créditos como lo permita su capacidad de endeudamiento. El Programa podrá variar en cualquier momento esta condición, lo cual será comunicado previamente por los diferentes medios dispuestos para ello, para este caso como mínimo contact center SOMOS, portal de SOMOS y personal de la fuerza de ventas de crédito.

Este crédito podrá ser de cupo fijo y rotativo (en este momento el cupo rotativo para clientes empresas no está habilitado para los clientes, cuando esté disponible será comunicado a los clientes, usando como mínimo el portal web, el contact center, la fuerza de ventas y mensajes de texto de aquellos clientes que hayan suministrado este dato).

1. CRÉDITO FIJO PARA CLIENTES EMPRESAS

Es un crédito con un cupo fijo que se agota cuando el cliente lo usa, una vez usado, deberá solicitar un nuevo cupo de crédito fijo para clientes empresas.

Este crédito se materializa con la aprobación de crédito emitida por la COMPAÑÍA a nombre del cliente, con la cual la COMPAÑÍA notifica al aliado comercial donde el cliente quiere adquirir el bien o servicio para que este le haga entrega del mismo. Finalmente, para el pago al aliado, este remite a la COMPAÑÍA el soporte de recibo a satisfacción del producto o servicio por parte del cliente, la factura de venta y la carta de aprobación de crédito.

En este tipo de crédito, se incluyen de manera general los siguientes productos y/o servicios específicos sin perjuicio de los demás que se vayan adicionando o eliminando en el portafolio definido por el comité de la Unidad Fidelización.

CrediSomos Eco – GVN

Crédito exclusivo para la conversión de vehículos a GNV en los talleres (aliados) autorizados por el Grupo EPM. Se solicita en los talleres autorizados para hacer la conversión, los cuales se pueden consultar en la línea de atención SOMOS o en el portal web SOMOS.

CrediSomos Eco - Solar

Crédito exclusivo para soluciones integrales de energía solar, de acuerdo con el análisis de la necesidad energética del cliente como autogenerador, que incluye, entre otros: el diseño de la solución, la instalación de los equipos y su mantenimiento. Se solicita directamente por los canales de atención de cada una de las filiales del Grupo EPM y de los aliados comerciales que presten ese servicio, quienes dan trámite a la COMPAÑÍA para la financiación.

Beneficios y características principales de los créditos para clientes empresas

- ✓ Variedad de aliados de crédito donde comprar.
- ✓ Facilidad de pago a través de canales digitales.
- ✓ Amplios cupos (ver Anexo No 1).
- ✓ Genera historial crediticio.
- ✓ Amplios plazos (ver Anexo No 1).

BENEFICIOS EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL TOMADOR DE UN CRÉDITO ROTATIVO PARA CLIENTES HOGARES

Los siguientes beneficios, aplican a partir de la fecha de defunción del tomador y se pueden reclamar dentro de los doce (12) meses siguientes a la fecha del deceso. Siempre se deberá aportar copia del registro civil de defunción, copia de la cédula de ciudadanía del tomador del crédito, y copia de la cédula de ciudadanía o extranjería del beneficiario, si lo hubiera. los beneficios son:

- ✓ Cubrimiento del saldo de la deuda pendiente de pago por aquellas compras que el tomador del crédito haya realizado, siempre y cuando al momento del fallecimiento el titular el crédito tuviera saldo de deuda vigente y estuviera al día en el pago de las cuotas.
- ✓ Servicio exequial para el tomador de crédito que fallezca, siempre y cuando al momento del deceso tuviera deuda vigente y estuviera al día en el pago de las cuotas. Este servicio será prestado por una empresa contratada por el Programa SOMOS para este fin.

Respecto a los tomadores del crédito que hayan fallecido y que, habiendo cumplido con las condiciones para acceder al servicio exequial, no hubieran hecho uso del mismo, la COMPAÑÍA, previa solicitud del interesado, hará el reconocimiento de un monto en dinero, que más adelante se detalla y el cual podrá tener varias opciones de uso; hoy está habilitado para ser utilizado como abono al pago de los servicios públicos del domicilio que el tomador de crédito tuviera registrado en SOMOS o para el domicilio que el beneficiario del tomador indique, en caso que el tomador haya designado a alguien como beneficiario para este fin.

El total del monto otorgado se dispone para pagar la primera factura de servicios públicos emitida después de aprobada esta reclamación, en caso de que el monto exceda el valor total de la factura, se reserva el saldo a favor para el pago de la siguiente facturación y, así sucesivamente hasta agotar el monto reconocido. Si el monto otorgado resultara inferior a la primera factura de servicios públicos emitida después de aprobada esta reclamación, este se aplicará como parte de pago de la factura y en el documento de factura de servicios públicos estará representado como un menor valor a pagar.

Cuando se habiliten otras opciones para usar el saldo a favor, se dará debido aviso a los clientes. En todo caso, este beneficio no se entrega en dinero, es un saldo exclusivo para ser utilizado en las opciones ofrecidas por la COMPAÑÍA.

El beneficiario del tomador del crédito fallecido enunciado anteriormente es aquella persona mayor de edad, que el tomador haya relacionado como tal en la solicitud de crédito, o a través del Contact center de SOMOS, o

en su defecto aquella persona que realiza la reclamación.

El monto a reconocer es el siguiente:

Para titulares de crédito fallecidos hasta el 30 de abril del 2023:

Valor Deuda a la fecha del fallecimiento	Reconocimiento
Hasta 1.5 SMMLV	1.5 SMMLV menos el saldo de la deuda
Mayor a 1.5 SMMLV y menor a 2 SMMLV	Saldo de la deuda
Mayor a 2 SMMLV	2 SMMLV menos el saldo de la deuda

Para titulares de crédito fallecidos desde el 01 de mayo del 2023:

Valor Deuda a la fecha del fallecimiento	Reconocimiento
Hasta 1.5 SMMLV	1.5 SMMLV menos el saldo de la deuda
Mayor a 1.5 SMMLV	2 SMMLV menos el saldo de la deuda

La COMPAÑÍA se reserva la facultad de modificar las condiciones, suspender o terminar el reconocimiento de este beneficio a partir de una fecha específica, para lo cual se dará aviso previamente, usando como mínimo el portal web y el correo electrónico de aquellos clientes que hayan suministrado este dato. Además, podrá usar el Contact Center SOMOS y/o mensajes de texto.

ELEMENTO BENEFICIOS SOMOS

Comercialmente denominado ViveSomos, comprende todas aquellas acciones distintas a financiaciones, dirigidas a individuos o a comunidades y que tiene como propósitos principales, entregar información de interés a los clientes sobre el Programa, incentivar comportamientos específicos y aumentar la frecuencia de uso del Programa Somos, generando con mayor rapidez involucramiento, disfrute y satisfacción.

Estos beneficios y acciones se realizan mediante los Aliados de beneficios vinculados para este fin. Consisten en premios, sorteos, eventos, concursos, descuentos, cursos, entre otros.

1. Alianzas con otros programas de beneficios

Son las alianzas que podrá hacer la COMPAÑÍA con personas naturales o jurídicas que cuenten con ofertas de beneficios para sus clientes o programas de acumulación y entrega de beneficios materializados por cada aliado en forma de puntos, millas, estrellas, entre otros como este los denomine. Lo anterior, con el fin de que los clientes del programa SOMOS tengan la posibilidad de acceder a beneficios. Para ello, dichos clientes, deberán estar inscritos en el programa del aliado y como clientes del programa SOMOS.

Las reglas de acumulación y redención se pactarán con el aliado en el respectivo convenio, de acuerdo a los comportamientos que se pretendan incentivar en los clientes del Programa SOMOS y las necesidades y estrategias comerciales de la COMPAÑÍA. Cuando se trate de redención en abono a la factura de servicios públicos domiciliarios se aplicará, en su respectivo orden, a la cuenta de acueducto, alcantarillado, energía y gas, hasta que el monto correspondiente se agote. Si el monto no se agota en la primera factura, se continuará aplicando en la siguiente, de la misma manera.

En todo caso, la forma en que los clientes del Aliado y del programa SOMOS pueden acceder a los beneficios del programa del aliado (reglas de acumulación y redención, entre otros), consistentes en el abono al pago de la factura de servicios públicos domiciliarios o en otros productos y servicios ofrecidos por la COMPAÑÍA, se regirá por los términos y condiciones del programa del aliado y cualquier petición, reclamación o queja, deberá ser atendida por este último.

La COMPAÑÍA no es responsable frente a los efectos por la no aplicación oportuna de estos, derivada de la no transferencia de los recursos a la COMPAÑÍA.

2. Alianzas para descuentos, eventos, obsequios, entre otros

Son las alianzas que podrá hacer la COMPAÑÍA sin que esta realice aportes en dinero, con personas naturales o jurídicas con el fin de incentivar ciertos comportamientos definidos por el Programa y brindar, entre otros, los siguientes tipos de beneficios a los clientes SOMOS:

- ✓ **Descuentos de temporada:** descuento ofrecido durante un periodo de tiempo mayor a 3 días, por el Aliado a los clientes SOMOS que se identifiquen como tal y realicen cierto comportamiento definido por el Programa.
- ✓ **Mega Descuentos:** descuento mayor al 30% durante un periodo de tiempo menor a 3 días, por el Aliado a los clientes SOMOS que se identifiquen como tal y realicen cierto comportamiento definido por el Programa.
- ✓ **Descuentos de Largo Plazo:** descuento ofrecido en los términos anteriores durante un periodo de tiempo mayor a 6 meses
- ✓ **Boletería:** con el fin de incentivar los comportamientos que defina el Programa, el Aliado podrá entregar con descuento o de manera gratuita, boletería para acceder a alguna experiencia, a los clientes del Programa.
- ✓ **Obsequios o Sampling:** con el fin de incentivar los comportamientos que defina el Programa, el Aliado podrá entregar producto gratuito por parte de un a los clientes del Programa.
- ✓ **Premios:** el Aliado entrega los clientes del Programa productos como premio por realizar algún comportamiento específico. Los términos y condiciones para acceder a los premios son definidos por el Programa
- ✓ **Cuponeras e información en la factura de cobro del crédito, facturas de la filial del Grupo EPM, o facturas del aliado:** con el propósito de incentivar o premiar un comportamiento, así como dar a conocer información de interés sobre el Programa, se entregan ofertas o cupones del aliado en impresos digitales o físicos o en puntos de atención del Programa, del aliado o canales de contacto del cliente.
- ✓ **Experiencias:** Clientes escogidos por el Programa por haber hecho algún comportamiento esperado, podrán disfrutar de experiencias específicas en productos y servicios ofrecidos por el Aliado, con

algunos de los gastos pagos por este como, por ejemplo: partidos de futbol, comidas, serenatas, bingos, entre otros.

PETICIONES, QUEJAS, Y RECLAMOS -PQR'S-

Las PQR's (peticiones, quejas y reclamos) son aquellas solicitudes por parte de usuarios o autoridades que buscan obtener un pronunciamiento de la COMPAÑÍA, sobre asuntos que interesen al peticionario relacionados con el Programa SOMOS.

Las orientaciones no constituyen presentación de una petición.

Las personas naturales podrán ejercer el derecho de petición por sí mismas y las jurídicas a través del representante legal. Ambas podrán hacerlo por intermedio de apoderado legalmente constituido.

No son canales oficiales para la recepción de PQR's del Programa SOMOS, los buzones electrónicos corporativos, las redes sociales distintas a whatsapp, canales de comunicación de EPM, ni canales distintos a los acá previstos.

Toda PQR debe ser clara, legible y respetuosa so pena de devolverse al peticionario para que la corrija o aclare dentro de los quince (15) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, la PQR se archivará.

Quienes hablen una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones en su lengua, para proceder a su posterior traducción y respuesta.

Canales de recepción de las peticiones:

- Canal telefónico: es la línea de atención (604) 4444800.
- Canal digital: por www.somosgrupoepm.com
- Whatsapp.

Respuesta a las PQR's:

- Toda PQR debidamente presentada deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su recepción.
- Cuando más de diez (10) personas formulen PQR's análogas, de información, de interés general o de consulta, la COMPAÑÍA podrá dar una única respuesta que publicará en la página web y entregará notificaciones por mensajes de texto o mail a los peticionarios.
- Las PQR's podrán responderse a través del mismo canal en que haya sido recibida, dejando constancia de la respuesta en el soporte escrito o tecnológico dispuesto por la COMPAÑÍA para el efecto.
- En relación con PQR's reiterativas ya resueltas, la COMPAÑÍA podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones antes negadas por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva PQR se subsanen.
- Si para la atención de una PQR, la COMPAÑÍA requiere información o documentación adicional que deba suministrar el peticionario, la requerirá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de

radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir de la fecha en que el solicitante aporte los documentos o información requeridos se reactivará el término para resolver la petición, de conformidad con lo previsto en estas reglas. Vencido los términos sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la COMPAÑÍA entenderá que ha desistido de su petición y dispondrá su archivo.

- Si la PQR presentada versa sobre funciones que no son competencia del Programa SOMOS, se podrá informar en el acto al solicitante o dentro de los quince (15) días hábiles siguientes.

Cuando excepcionalmente, no fuera posible resolver la petición dentro de los plazos señalados, la COMPAÑÍA informará al peticionario antes de que se cumpla el término, expresando los motivos de la demora y señalando el nuevo plazo en que se dará respuesta.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El cliente, al suscribirse al programa SOMOS o al hacer uso de alguno de sus elementos manifiesta que conoce y acepta expresamente los términos y condiciones del Programa. Así mismo declara de manera libre, expresa, inequívoca e informada y de conformidad con la Ley 1581 de 2012 (Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales) y sus decretos reglamentarios, que autoriza a la COMPAÑÍA el uso y tratamiento de sus datos personales enviados a los sitios digitales de SOMOS o entregados en cualquiera de los canales dispuestos para ello, los cuales se detallan más adelante. Estos datos podrán ser comunicados o compartidos con otras empresas del Grupo EPM para el cumplimiento de alguna(s) de la(s) finalidad(es) abajo descrita(s) cuando así se requiera. Cualquier modificación que el cliente haga de su información se realizará por su cuenta y riesgo.

La autorización del uso de datos personales, por parte del cliente, habilita a la COMPAÑÍA o a quien actúe en su nombre, a utilizar los datos personales suministrados para las siguientes finalidades:

- Enviarle información comercial, publicitaria, de mercadeo, administrativa, institucional y educativa de los productos y servicios de la COMPAÑÍA, así como sus actividades y eventos.
- Notificaciones, ofertas económicas, investigaciones de mercado.
- Dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en los contratos de condiciones uniformes, entre otras finalidades necesariamente conexas con la prestación del servicio público que prestan las filiales del Grupo EPM; así como las obligaciones derivadas de otras relaciones contractuales.
- Comunicaciones de información sobre el estado de cartera y alternativas de pago, ya sea a través de la COMPAÑÍA o de quien se encargue de dicha labor, de: (i) las obligaciones adquiridas con el programa SOMOS; (ii) otros productos, servicios, conceptos y ofertas comerciales en los cuales actuó como solicitante; y (iii) los contratos de los servicios públicos en los cuales actuó en calidad de propietario, suscriptor, usuario o poseedor del inmueble.
- Realizar futuras actualizaciones y validaciones de sus datos. Esto significa, entre otros, que podemos consultar, actualizar y poblar nuestras bases de datos haciendo uso de bases de datos públicas o privadas legítimas de terceros para las finalidades y tratamientos enunciados en esta autorización.
- Registrarlo como miembro en la red de Aliados Comerciales, u otras entidades con las que la COMPAÑÍA tiene convenio.

- Darle a conocer el estado de relaciones o programas previos a los cuales haya sido vinculado, como: notificación de cuentas, ofertas económicas, encuestas, otros que tengan relación directa con los servicios públicos domiciliarios que prestan las empresas del Grupo EPM y/u ofertas relacionadas con estos.

El usuario inscrito entiende expresamente que, para el logro de los fines señalados, la COMPAÑÍA podrá utilizar cualquier canal de comunicación, como SMS, mail, portal web, radio, redes sociales, correo directo, contact center, entre otros. De igual forma, podrá acceder, actualizar, rectificar, modificar o suprimir el uso de la información, así como revocar esta autorización, dirigiéndose a los canales de atención del Programa SOMOS.

Autoriza de manera irrevocable a la COMPAÑÍA o a quien represente sus intereses, al cobro de los valores generados por la gestión de cobranzas o recuperación de cartera a que hubiere lugar, a través de todos los medios de contacto que de él tengamos disponibles y, en caso de que los datos estén errados o no disponibles autoriza, para este fin, buscar su información de contacto en otras bases de datos. Autoriza de manera expresa, inequívoca y voluntaria a la COMPAÑÍA o quien haga sus veces, para solicitar a los Operadores de Información del PILA sus datos personales relacionados con la afiliación y pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, tales como ingreso a la base de cotización y demás información relacionada con su situación laboral y del empleador. La COMPAÑÍA o quien haga sus veces, podrá conocer dicha información cuantas veces lo requiera, mantenerla actualizada y en general tratarla, directamente o través de un encargado, con la finalidad de analizar el perfil crediticio en aras de establecer una relación comercial y/o de servicios con el cliente, así como también para ofrecerle productos o servicios que se adecuen a su perfil crediticio. En todo caso, declara expresamente conocer el carácter facultativo de la presente autorización, los derechos que le asisten como titular de la información, y entiende que el uso y manejo que se dará a los datos personales se efectuará de forma responsable y respetando las normas y principios generales establecidos en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

Tratamiento de Datos sensibles

Autoriza a la COMPAÑÍA para solicitar, recolectar, consultar, almacenar, actualizar, procesar, y custodiar sus datos sensibles biométricos: huella dactilar, iris, voz, reconocimiento facial, entre otros, como mecanismo de identificación, autenticación y verificación. Entendiendo que dicha información, bajo la Ley de Protección de Datos Personales, no está en la obligación de autorizar su tratamiento.

El aspirante a crédito

Autoriza de manera expresa, permanente e irrevocable a la COMPAÑÍA, a las empresas del Grupo EPM y al patrimonio autónomo del programa Somos Grupo EPM y a quien actúe en su nombre o quien represente sus derechos u ostente en futuro la calidad de acreedor, para que reporte, consulte, solicite, procese y divulgue ante la entidad definida por la COMPAÑÍA, que maneja o administra datos de bancos financieros o de solvencia patrimonial y crediticia con los mismos fines, toda la información referente a su comportamiento comercial o crediticio, así mismo autoriza que se le notifique dicho reporte mediante correo electrónico, mensaje de texto o cualquier otro medio que la COMPAÑÍA tenga para contactar al cliente. Además, autoriza a la COMPAÑÍA para que destruya el formulario de "solicitud de crédito" el cual diligenció con sus datos (personales,

socioeconómicos, referencias, entre otros), si dicha solicitud no es aprobada. La COMPAÑÍA notificará mediante SMS y/o correo electrónico el resultado final del estudio de la solicitud de crédito. El cliente acepta que la presentación de esta solicitud no implica compromiso alguno para la COMPAÑÍA. Manifiesta que los datos suministrados en el formulario son ciertos y pueden ser verificados por la COMPAÑÍA. Cualquier falsedad en la información cancela automáticamente el trámite del crédito.

Finalmente, y como mecanismo para evitar fraudes, suplantaciones y garantizar la defensa de los derechos de los usuarios, autorizan a la COMPAÑÍA para capturar y custodiar sus datos biométricos como su fotografía y huella dactilar, mientras exista la relación comercial. Manifiesta que con la imposición de la huella en el dispositivo biométrico, de manera libre, expresa, inequívoca, voluntaria e informada, autoriza a la COMPAÑÍA, para que en que caso que se requiera, pueda realizar validación de la identidad del usuario contra la base de datos biométrica de la Registraduría Nacional del Estado Civil, con la finalidad de adelantar procesos relacionados con las funciones misionales de la COMPAÑÍA y del Grupo EPM, específicamente en los procesos de venta (vinculación y acceso a los Servicios Públicos Domiciliarios y conexos), atención clientes (PQR's y programa SOMOS), cuentas por cobrar y gestión cartera.

Se deja claro que la información puesta a disposición por la Registraduría Nacional del Estado Civil no se podrá revelar, divulgar, exhibir, mostrar, hacer circular, compilar, sustraer, ofrecer, vender, intercambiar, captar, interceptar, modificar, almacenar, replicar, ni usar para complementar o crear bases de datos.

Con la aceptación de estos términos y condiciones, el usuario manifiesta que ha sido informado que tiene derecho a solicitar prueba de esta autorización y a solicitar información sobre el uso que se le ha dado a su información de forma gratuita.

TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN

La información no personal que los usuarios registren en el sitio web del Programa, por correo electrónico o cualquier otro medio, incluyendo datos, preguntas, comentarios, sugerencias o similares, es y será tratada como no confidencial y, puede ser utilizada por la COMPAÑÍA para cualquier finalidad, incluyendo, la reproducción, acceso, transmisión, publicación, emisión y colocación de contenidos en cualquier medio. La COMPAÑÍA en consecuencia de lo anterior y de acuerdo con las normas legales aplicables a cada caso, es libre de usar, para cualquier finalidad que estime oportuna, las ideas, sugerencias o conceptos en general contenidos en cualquier comunicación no personal que los usuarios envíen a SOMOS. Dicho uso no tendrá compensación para la parte que ha facilitado la información. Al suministrar información no personal, la COMPAÑÍA entiende que el usuario que lo haga garantiza que es el propietario de la misma, que no es información personal susceptible de protección, que no es de carácter difamatorio y que su uso por parte de la COMPAÑÍA no violará derechos de terceras personas ni comportará un incumplimiento a la legislación aplicable. La COMPAÑÍA no tiene ninguna obligación de utilizar la información facilitada.

DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y MARCA REGISTRADA

Todos los derechos de autor y demás derechos de propiedad intelectual referentes a los signos distintivos, textos, imágenes, marcas y materiales en general del Programa son propiedad de la COMPAÑÍA o han sido incluidos con la autorización de su correspondiente propietario.

Los usuarios pueden navegar por el sitio web, imprimir, compartir extractos y realizar descargas a un disco duro o distribución a otras personas. Todo esto con la condición de mantener intactas todas las notas relativas a derechos de autor y a la propiedad del sitio. No se debe vender o distribuir ninguna reproducción de dicha información con fines de lucro comercial, ni tampoco podrá ser modificada o incorporada a alguna publicación u otro sitio.

Los logotipos, caracteres y marcas registradas del Programa incorporadas en los diferentes medios de comunicación pertenecen a la COMPAÑÍA. No se debe interpretar, en ningún caso, que alguno de los contenidos pueda significar la concesión de alguna autorización o derecho a utilizar alguna de las marcas comerciales incorporadas en los medios. El uso de las marcas registradas mostradas tanto en el sitio web como en cualquier otro medio de comunicación, salvo lo previsto en estos términos y condiciones, está prohibido.

ENLACES CON OTRAS PÁGINAS WEB

Los enlaces existentes en el sitio web de SOMOS pueden llevar a los usuarios fuera de la red y sistemas de la COMPAÑÍA. En ese caso, la COMPAÑÍA no asume ninguna responsabilidad en relación con el contenido, exactitud y funcionamiento de los sitios web de terceros. Los enlaces se proporcionan de buena fe y la COMPAÑÍA no es responsable por las modificaciones que posteriormente se produzcan en sitios web de terceros para las cuales se proporciona un enlace.

GARANTÍAS DE CANALES DE ATENCIÓN

Los distintos canales de atención: Portal SOMOS, Contact center, canales presenciales u otro que surja, se ofrecen tal cual están y, por tanto, el Programa SOMOS da garantías de que el material será completo, exacto, fiable, respetuoso con los derechos de terceros, además de que la información que otorguen los usuarios estará segura.

No da garantías de ningún tipo, ya sean explícitas, implícitas, legales o cualquier otra, de que el acceso a dichos canales no sufrirá interrupciones, no presentará errores y estará exento de virus, por lo cual se indica expresamente que no se asumirá ningún compromiso sobre los aspectos que no se garantizan.

La COMPAÑÍA se reserva el derecho de restringir, suspender o cancelar, en cualquier momento, con previo aviso el acceso a los sitios virtuales del Programa o a una parte de ellos y a cualquier funcionalidad incorporada en ellos.

RESPONSABILIDAD

Cualquier material contenido en los sitios web u otros canales de atención, está sujeto a cambios sin previo aviso. La COMPAÑÍA podrá notificar estos cambios por los diferentes medios dispuestos para comunicarse con los

clientes, como la línea de atención o mensajes de texto. Se exceptúan de esta disposición aquella información que, según lo expresado en estos términos y condiciones, requiere previo aviso para su modificación.

La COMPAÑÍA y el Programa SOMOS no tendrá ningún tipo de responsabilidad, en ningún caso, por cualquier daño sufrido a consecuencia de algún virus que pueda haber infectado el ordenador u otros dispositivos por causa del acceso de los usuarios, uso o descargas de cualquier material de los sitios digitales. Si el usuario opta por descargar material, esa acción se realizará por exclusiva cuenta y riesgo de él.

Actividades prohibidas

Está prohibido realizar cualquier acto que, a juicio de la COMPAÑÍA, se pueda considerar inapropiado e ilegal o que esté prohibido de acuerdo con la legislación aplicable al sitio web o cualquier otro canal de contacto, incluso:

- Difamar o calumniar al Programa o a la COMPAÑÍA, sus empleados u otras personas, o actuar de tal manera que se desacredite el buen nombre de la COMPAÑÍA y de este Programa.
- Transferir al sitio web SOMOS archivos que contengan virus que puedan causar daños a la propiedad de la COMPAÑÍA o a la propiedad de personas; y colocar o transmitir cualquier material no autorizado incluyendo, sin carácter limitativo, material que probablemente cause, a juicio de la COMPAÑÍA, molestias o perjuicios, o bien, violando los sistemas o la seguridad de la red de la COMPAÑÍA o de terceras personas, material que sea difamatorio, racista, obsceno, amenazador, de contenido pornográfico o que presente cualquier forma de ilegalidad en general.

DEBERES DEL USUARIO

Mantener los datos generales y de contacto actualizados en la base de datos del Programa; dicha actualización se puede hacer a través del contact center o sitio web SOMOS. La COMPAÑÍA se reserva el derecho de validar y verificar la identidad del usuario que pretende realizar la actualización. El cliente, debe garantizar la exactitud de la información suministrada y es el único responsable de cualquier dato erróneo, incompleto o caducado en su registro. No es responsabilidad de la COMPAÑÍA, que el cliente haya suministrado documentos o información falsa, errada o incompleta.

CONFLICTO DE INTERESES

Para evitar conductas que pudieran generar conflictos de intereses, se establecen las siguientes condiciones y restricciones de participación para los empleados de la COMPAÑÍA y para las personas de otras empresas que participen en la estructuración de actividades del Programa:

En las actividades que (i) tengan como propósito la entrega de premios a través de juegos de suerte, azar y/o destreza, así como en aquellas actividades que (ii) incluyan ofertas o promociones para ser pagadas con los créditos del Programa, cuya vigencia no supere las cuatro (4) horas. No podrán participar los encargados de la estructuración, revisión y/o aprobación de los términos y condiciones de tales actividades, así como tampoco sus cónyuges, sus compañeros(as) permanentes, ni sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil.

Disposiciones varias

La vigencia de este Programa es indefinida. la COMPAÑÍA, se reservan el derecho de modificar, suspender, terminar y/o cancelar de manera parcial o total, individual o a un colectivo de personas, en cualquier momento y con efectos hacia futuro, El Programa SOMOS; así mismo la COMPAÑÍA se reserva el derecho de ceder o transferir, a cualquier título, a una persona natural o jurídica, bien sea de naturaleza pública o privada, el Programa o todo aquello que lo conforme y se encuentre destinado a garantizar su operación. También podrá modificar, suprimir o adicionar estos términos y condiciones, todo lo cual comunicará a los usuarios previamente a la modificación, supresión, terminación o adición usando como mínimo el portal web y el correo electrónico de aquellos clientes que hayan suministrado este dato. Además, podrá usar el contact center SOMOS y/o mensajes de texto. La COMPAÑÍA no será responsable si los clientes no reciben esta información debido a que no hayan informado oportunamente sobre el cambio de sus datos de contacto.

Los Términos y Condiciones de este programa, se sujetarán en todo caso a los Lineamiento de la COMPAÑÍA, los cuales se pueden consultar en la línea de atención.

La COMPAÑÍA actualizará a través del portal web, de la línea de atención y por mensajes de texto (a aquellos usuarios que hayan suministrado este dato), estos términos y condiciones cada que surtan modificación, lo cual se comunicará previamente por los mismos medios.

Las modificaciones a estos Términos y Condiciones serán actualizadas por el Mandatario General y Representante Legal de SOMOS SERVICIOS INTEGRADOS SUCURSAL COLOMBIA.

Anexo 1. Condiciones Financieras Créditos SOMOS

OTORGAMIENTO DE CRÉDITO						FINANCIACIÓN				REFINANCIACIÓN					
Tipo Producto	Mínimo Cuotas	Máximo de Cuotas	Tasa de Interés		Cupos	RESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITO		Tipo Producto	Mínimo Cuotas	Máximo de Cuotas	Tasa de Interés	Tipo Producto	Mínimo Cuotas	Máximo de Cuotas	Tasa de Interés
			Regla de Negocio	Actual a junio 2023		Máximo de Cuotas	Tasa de Interés actual a octubre 2022								
Crédito rotativo para clientes hogares	1	60	Hasta la Máxima del mercado	Máxima del mercado	Hasta de doce (12) SMMLV	60	Máxima del mercado	PROGRAMA SOMOS - CLIENTES HOGARES	1	60	Máxima del mercado	PROGRAMA SOMOS - CLIENTES HOGARES	1	60	Máxima del mercado
			Interés Bancaria Corriente	Interés Bancaria Corriente			Interés Bancaria Corriente								
Crédito fijo para clientes hogares	1	120	Hasta la Máxima del mercado	1.3	Hasta cincuenta (50) SMMLV	120	1.3	PROGRAMA SOMOS - CLIENTES EMPRESAS	1	60	Máxima del mercado	PROGRAMA SOMOS - CLIENTES EMPRESAS	1	60	Máxima del mercado
			Interés Bancaria Corriente	Interés Bancaria Corriente			Interés Bancaria Corriente								
Crédito fijo para clientes empresas	1	60	Hasta la de Interés Bancaria Corriente	Interés Bancaria Corriente	Hasta de doscientos setenta (270) SMMLV	60	Interés Bancaria Corriente	PROGRAMA SOMOS - CLIENTES EMPRESAS	1	60	Máxima del mercado	PROGRAMA SOMOS - CLIENTES EMPRESAS	1	60	Máxima del mercado
			Hasta la de Interés Bancaria Corriente	Interés Bancaria Corriente			Interés Bancaria Corriente								

Anexo 2. Reglamento de fianza Créditos SOMOS

INFORMACIÓN

Estimado CLIENTE para hacer más SIMPLE, FACIL y RÁPIDA la aprobación de su cupo de CRÉDITO, el Programa SOMOS del Grupo EPM ha implementado el servicio de “GARANTIA AUTOMÁTICA” prestado por el Fondo de Garantías AFIANZAMOS, entidad especializada en el servicio de otorgamiento de garantías, en este caso FIANZAS DE CRÉDITO.

DEFINICIONES GENERALES

CLIENTES: Son los DEUDORES, en este caso las personas naturales o jurídicas a quienes el programa SOMOS del Grupo EPM le otorga CRÉDITOS con las condiciones de fianza establecidas.

Programa SOMOS: Es el programa de financiación y fidelización de SOMOS SERVICIOS INTEGRADOS SUCURSAL COLOMBIA que permite beneficiar a hogares, a través de CRÉDITOS, descuentos, experiencias y/o actividades. Este programa promueve la construcción de una relación afectuosa y de confianza con todos usuarios y clientes. Los CRÉDITOS resultantes de la ejecución de este programa contarán con la fianza de la entidad AFIANZAMOS.

AFIANZAMOS: Es la entidad que asume la condición de fiador de las operaciones de CRÉDITO que celebra el programa SOMOS del Grupo EPM con personas naturales o jurídicas, de acuerdo con lo establecido en el convenio firmado entre las partes.

GARANTÍA AUTOMÁTICA: Es el servicio de otorgamiento de fianzas prestado por el Fondo de Garantías AFIANZAMOS a los CLIENTE a través del intermediario Programa SOMOS.

VALOR DE COMISIÓN: Es el valor que cancela el CLIENTE al fondo de garantías AFIANZAMOS a través del intermediario programa SOMOS del Grupo EPM por la garantía de fianza otorgada para respaldar el CRÉDITO.

CRÉDITO: Es el valor total del CRÉDITO que el programa SOMOS le otorga al CLIENTE para que lo utilice en cualquier momento en compras.

PREGUNTAS FRECUENTES DE LA GARANTÍA AUTOMÁTICA

¿Quién es AFIANZAMOS?

Es una entidad especializada en el servicio de otorgamiento de garantías, quienes a través de la línea de afianzamiento actúan en calidad de GARANTE, para facilitar el acceso al crédito y respaldar a todas las personas naturales o jurídicas, (CLIENTE/USUARIO) que solicitan financiación de créditos de consumo, educativos, libranza, libre inversión, tarjetas de crédito, créditos digitales, microcreditos, entre otros, puedes conocer más en www.AFIANZAMOS.com.co

¿Qué es una GARANTÍA AUTOMÁTICA?

Es una figura financiera que respalda el pago del CRÉDITO, de tal manera que no se requiera codeudor o fiador en un préstamo, ya que AFIANZAMOS asume el rol de fiador de forma automática a la aprobación de tu cupo de crédito.

¿Cuáles son los beneficios de la GARANTÍA AUTOMÁTICA, prestada por AFIANZAMOS?

- Facilidad, comodidad y agilidad para acceder a tu CRÉDITO.
- Mayor probabilidad en la aprobación del CRÉDITO, al contar con una garantía institucional, automática e idónea que te respalda.
- Respaldo todas las compras que realices con la GARANTÍA AUTOMÁTICA.
- Facilidad de tomar servicio de GARANTÍA AUTOMÁTICA, toda vez que no debe realizar ningún trámite adicional. La garantía se suscribe de forma automática con la aprobación del CRÉDITO.
- Ahorro de tiempo, dinero, tramites en papeleos adicionales para la aprobación del CRÉDITO.

¿Por qué debo tener una GARANTÍA AUTOMÁTICA, para mi cupo de CRÉDITO?

Para respaldar las compras que realices con tu CRÉDITO del programa SOMOS de forma rápida y segura, sin que sea necesario acudir a otro tipo de personas o figuras financieras.

¿Cómo puedo acceder al servicio de GARANTÍA AUTOMÁTICA, prestado por AFIANZAMOS?

Para contar con la garantía, el CLIENTE debe acudir a los distintos canales del programa SOMOS, con el cual AFIANZAMOS tiene suscrito un convenio de fianza para solicitar su CRÉDITO.

El Programa SOMOS, recibirá la solicitud de CRÉDITO, aprobará el cupo y explicará las condiciones, valor de comisión y beneficios del servicio de fianza en el momento del otorgamiento de este.

El CLIENTE en aceptación de la Fianza, firmará el documento de Aceptación de la garantía y autorizaciones. Con la aprobación y firma del CRÉDITO también quedará aceptado y activo el servicio de garantía con AFIANZAMOS, sin trámites ni formatos adicionales.

Te aclaramos que el proceso de otorgamiento de los CRÉDITOS es una decisión exclusiva del Programa SOMOS de SOMOS SERVICIOS INTEGRADOS SUCURSAL COLOMBIA.

¿Cuál es el valor de comisión que pago por el servicio de GARANTÍA AUTOMÁTICA?

La comisión es el valor que paga el CLIENTE por el servicio prestado por AFIANZAMOS, para facilitar el acceso al CRÉDITO, así:

A medida que el CLIENTE haga uso del CRÉDITO, el programa SOMOS procederá a liquidar y cobrar al CLIENTE la comisión de fianza que será el resultado de multiplicar el valor de la compra que realizó con su CRÉDITO por el porcentaje de la comisión, el cual corresponde al 10% + el IVA.

Ejemplo:

Valor de comisión fianza = valor del uso del CRÉDITO (compra) * (10% + IVA)

Este valor de fianza se reflejará como un cobro diferido en el extracto mensual y debe ser cancelado por el CLIENTE de acuerdo con las condiciones de plazo y tasa establecidas en el momento de la compra.

¿El valor de la fianza afecta el cupo de mi crédito?

No, el cupo de crédito es un valor fijo que otorga el Programa SOMOS y se recupera a medida que se van pagando las cuotas de la financiación. El valor de la fianza es el porcentaje adicional al valor de la compra explicado anteriormente.

Durante el proceso de aprobación del CRÉDITO el CLIENTE, en constancia de haber leído y aceptado la garantía de fianza, deberá firmar el documento de Aceptación de la garantía y autorizaciones”, donde en el literal a) se menciona:

¿Qué documento debo firmar en aceptación del servicio de GARANTÍA AUTOMÁTICA?

Durante el proceso de aprobación del CRÉDITO el CLIENTE, en constancia de haber leído y aceptado la garantía de fianza, deberá firmar el documento de Aceptación de la garantía y autorizaciones”, donde en el literal a) se menciona:

a.) **ACEPTACIÓN DE LA GARANTÍA:**

*Yo, identificado como aparece al pie de mi firma, actuando en nombre propio, por medio del presente documento acepto el servicio de FIANZA prestado por el Fondo De Garantías - AFIANZAMOS FINTECH SAS (“AFIANZAMOS”) como mecanismo de cobertura de riesgo, para respaldar la operación de CRÉDITO aprobada por el PROGRAMA SOMOS DEL GRUPO EPM, de este harán parte CENTRAL HIDROELÉCTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P. –CHEC S.A. E.S.P.; EMPRESA DE ENERGÍA DEL QUINDÍO S.A. E.S.P. – EDEQ S.A. E.S.P.; ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P. – ESSA S.A. E.S.P.; CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. - CENS S.A. y **XX** Acepto de manera expresa e irrevocable el pago de las comisiones, incluido el valor del IVA, derivado de la fianza conferida por AFIANZAMOS, que se pagará en la proporción del uso del CRÉDITO y con las mismas condiciones pactadas para la compra financiada, sin que haya lugar a devolución o reintegro por prepago de la obligación crediticia.*

En este mismo documento el CLIENTE declara que ha sido informado de la política de tratamiento de datos personales, aviso de privacidad, declaración de origen de fondos y a su vez concede autorización para la consulta y reporte ante las centrales de riesgo.

¿Durante cuánto tiempo debo pagar el servicio de GARANTÍA AUTOMÁTICA?

El CLIENTE pagará la comisión de fianza mes a mes durante el tiempo que tenga un saldo adeudado en su CREDITO.

¿Para qué tipo de CREDITO aplica la GARANTÍA AUTOMÁTICA?

Aplica para todo tipo de CREDITO independiente del monto de este.

En caso de realizar el pago de un CRÉDITO antes del plazo pactado, ¿AFIANZAMOS realiza devolución del valor de servicio de GARANTÍA?

La comisión corresponde al valor de la garantía para respaldar el total de la compra con el CREDITO, no hay devolución del valor de servicio de fianza por pronto pago de la obligación.

¿Qué pasa si tengo un CRÉDITO respaldado con GARANTÍA AUTOMÁTICA y entro en mora con el programa SOMOS del Grupo EPM y no cancelo la obligación?

Si el CLIENTE entra en mora y la mora persiste, el programa SOMOS del Grupo EPM procederá a realizar la reclamación de la garantía al fondo de garantías AFIANZAMOS. En ese momento, AFIANZAMOS realizará el pago de la deuda e inmediatamente se constituirá como el nuevo acreedor, por lo cual se encargará de realizar el cobro de la obligación al CLIENTE, así como de realizar el respectivo reporte negativo ante centrales de riesgo, en consecuencia, el CLIENTE deberá, en adelante, pagar directamente a AFIANZAMOS.

Así mismo el programa SOMOS del Grupo EPM, no podrá expedir paz y salvo, ni otorgar nuevos CRÉDITOS al CLIENTE, hasta tanto el este cancele la totalidad de los valores en mora.

La FIANZA, ¿me exonera de la responsabilidad de pago del CRÉDITO?

No, el servicio de GARANTÍA AUTOMÁTICA permite acreditar ante el Programa SOMOS del Grupo EPM, contar con un fiador institucional en el CRÉDITO, sin embargo, su responsabilidad como CLIENTE es el pago del CRÉDITO en las condiciones en que fue otorgado. Contar con un fiador, no extingue la responsabilidad principal del pago del CLIENTE de la deuda contraída voluntariamente con el Programa SOMOS del Grupo EPM.

En consecuencia, en caso de incumplimiento por parte del CLIENTE, la fianza extinguirá la obligación frente al Programa SOMOS del Grupo EPM, y convertirá a AFIANZAMOS en su nuevo acreedor, a quien deberá realizarse el pago del CRÉDITO que aún se encuentra vigente.

¿AFIANZAMOS realiza consulta a centrales de riesgo para aceptar al CLIENTE?

No, quien realiza la consulta ante centrales de riesgo es directamente el programa SOMOS, durante el estudio de CRÉDITO.

¿Realizar una solicitud de cupo de CRÉDITO con GARANTÍA AUTOMÁTICA implica que me sea otorgado el cupo de CRÉDITO?

No. El servicio de GARANTÍA AUTOMÁTICA le brinda la facilidad para acceder al CRÉDITO. Sin embargo, se precisa que cada solicitud será evaluada por el programa SOMOS para definir su viabilidad, quienes se reservan el derecho de aprobar o rechazar la solicitud.

¿En dónde se encuentra regulada la Fianza en Colombia?

Desde el punto de vista normativo, la Fianza está regulada en Colombia por el artículo 2361 del Código de Civil el cual establece:

“La fianza es una obligación accesorio, en virtud de la cual una o más personas responden de una obligación ajena, comprometiéndose para con el acreedor a cumplirla en todo o parte, si el deudor principal no la cumple.

La fianza puede constituirse no sólo a favor del deudor principal, sino de otro fiador.”

¿En dónde puedo radicar una petición, queja, reclamo o sugerencia relacionada con la Fianza?

Puedes enviar tus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, relacionadas con la fianza en cualquier momento, por medio del siguiente enlace <https://AFIANZAMOS.com.co/p-q-r-s/>

Una vez recibida, se procederá a dar respuesta de conformidad con las oportunidades establecidas por la normatividad vigente.

Estos términos y condiciones han sido puestos a disposición e informados y pueden ser consultados a través de la página web www.somosgrupoepm.com y la línea de atención (604) 44 44 800.