



## Autorización para el tratamiento de datos personales

Gou es una marca licenciada a A Toda Hora S.A. que es utilizada por los Bancos pertenecientes al Conglomerado Financiero Aval (BANCO DE OCCIDENTE S.A., BANCO DE BOGOTÁ S.A, BANCO POPULAR S.A y BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A).

Por lo anterior, autorizo de manera expresa y previa sin lugar a pagos ni retribuciones a A TODA HORA S.A (ATH), BANCO DE OCCIDENTE S.A, BANCO DE BOGOTÁ S.A, BANCO POPULAR S.A, BANCO AV VILLAS S.A, en adelante LAS ENTIDADES AUTORIZADAS, a sus sucesores, cesionarios, filiales y asociados comerciales, a su casa matriz y las entidades subordinadas o vinculadas de su matriz o ante cualquier sociedad en la que éstas tengan participación accionaria directa o indirectamente, a cualquier título o a quien represente los derechos, para que efectúe el Tratamiento mis Datos Personales para las finalidades que se señalan a continuación.

Para efectos de la presente autorización, se entiende por **“Datos Personales”** la información personal que suministre por cualquier medio, incluyendo, pero sin limitarse a, aquella de carácter financiero, crediticio, comercial, profesional, sensible (tales como mis huellas, imagen, voz, entre otros), privada, semiprivada o de cualquier naturaleza, pasada, presente o futura, contenida en cualquier medio físico, digital o electrónico, entre otros y sin limitarse a documentos, fotos, memorias USB, grabaciones, datos biométricos, correos electrónicos, y videograbaciones. Así mismo, se entiende por **“Tratamiento”** el recolectar, consultar, recopilar, evaluar, catalogar, clasificar, ordenar, grabar, almacenar, actualizar, modificar, aclarar, reportar, informar, analizar, utilizar, compartir, circularizar, suministrar, suprimir, procesar, solicitar, verificar, intercambiar, retirar, transferir, transmitir o divulgar, y en general, efectuar cualquier operación o conjunto de operaciones sobre mis **Datos Personales** en medios físicos, digitales, electrónicos o por cualquier otro medio.

La autorización que otorgo por el presente medio para el **Tratamiento de mis Datos Personales** tendrá las siguientes finalidades:

- a. Promocionar, comercializar u ofrecer, de manera individual o conjunta productos y/o servicios propios u ofrecidos en alianza comercial, a través de cualquier medio o canal, o para complementar, optimizar o profundizar el portafolio de productos y/o servicios actualmente ofrecidos. Esta autorización para el Tratamiento de mis Datos Personales se hace extensiva a las entidades subordinadas de LAS ENTIDADES AUTORIZADAS,
- b. Como elemento de análisis en etapas pre-contractuales, contractuales y post-contractuales para establecer y/o mantener cualquier relación contractual, incluyendo como parte de ello, los siguientes propósitos:
  - I. Actualizar bases de datos y tramitar la apertura y/o vinculación de productos y/o servicios; ,
  - II. Evaluar riesgos derivados de la relación contractual potencial, vigente o concluida,





III. Realizar, validar, autorizar o verificar transacciones incluyendo, cuando sea requerido, la consulta y reproducción de datos sensibles tales como la huella, imagen o voz,

IV. Obtener conocimiento del perfil comercial o transaccional del titular, el nacimiento, modificación, celebración y/o extinción de obligaciones directas, contingentes o indirectas, el incumplimiento de las obligaciones que adquiriera con LAS ENTIDADES AUTORIZADAS o con cualquier tercero, así como cualquier novedad en relación con tales obligaciones, hábitos de pago y comportamiento crediticio con LAS ENTIDADES AUTORIZADAS y/o terceros.

V. Conocer el estado de las operaciones vigentes activas o pasivas o de cualquier naturaleza o las que en el futuro llegue a celebrar con LAS ENTIDADES AUTORIZADAS, con otras entidades financieras o comerciales, con cualquier operador de información o administrador de bases de datos o cualquier otra entidad similar que en un futuro se establezca y que tenga por objeto cualquiera de las anteriores actividades,

VI. Conocer información acerca de mi manejo de cuentas corrientes, ahorros, depósitos, tarjetas de crédito, comportamiento comercial, laboral y demás productos o servicios y, en general, del cumplimiento y manejo de mis créditos y obligaciones, cualquiera que sea su naturaleza.

Esta autorización comprende información referente al manejo, estado, cumplimiento de las relaciones, contratos y servicios, hábitos de pago, incluyendo aportes al sistema de seguridad social, obligaciones y las deudas vigentes, vencidas sin cancelar, procesos, o la utilización indebida de servicios financieros.

VII. Prevenir el lavado de activos, la financiación del terrorismo, así como detectar el fraude y otras actividades ilegales,

VIII. Dar cumplimiento a sus obligaciones legales y contractuales,

IX. Ejercer sus derechos, incluyendo los referentes a actividades de cobranza judicial y extrajudicial y las gestiones conexas para obtener el pago de las obligaciones a cargo del titular o de su empleador, si es del caso,

X. Implementación de software y servicios tecnológicos.

Para efectos de lo dispuesto en el presente literal **b**, LAS ENTIDADES AUTORIZADAS en lo que resulte aplicable, podrá efectuar el Tratamiento de mis Datos Personales ante entidades de consulta, que manejen o administren bases de datos para los fines legalmente definidos, domiciliadas en Colombia o en el exterior, sean personas naturales o jurídicas, colombianas o extranjeras,

c. Realizar ventas cruzadas de productos y/o servicios ofrecidos por LAS ENTIDADES AUTORIZADAS o sus aliados comerciales, incluyendo la celebración de convenios de marca compartida,

d. Elaborar y reportar información estadística, encuestas de satisfacción, estudios y análisis de mercado, incluyendo la posibilidad de contactarme para dichos propósitos,

e. Enviar mensajes, notificaciones o alertas a través de cualquier medio, para remitir extractos, divulgar información legal, de seguridad, promociones, campañas comerciales, publicitarias, de mercadeo, institucionales o de educación financiera, sorteos, eventos u otros beneficios e informar al titular acerca de las innovaciones efectuadas en sus productos y/o servicios, dar a conocer las mejoras o cambios en sus canales de atención, así como dar a conocer otros servicios y/o productos ofrecidos por LAS ENTIDADES AUTORIZADAS o sus aliados comerciales, f. Llevar a cabo las gestiones pertinentes, incluyendo la recolección y entrega de información ante





autoridades públicas o privadas, nacionales o extranjeras con competencia sobre LAS ENTIDADES AUTORIZADAS o sobre sus actividades, productos y/o servicios, cuando se requiera para darcumplimiento a sus deberes legales o reglamentarios, incluyendo dentro de éstos, aquellos referentes a la prevención de la evasión fiscal, lavado de activos y financiación del terrorismo u otros propósitos similares emitidas por autoridades competentes,

**g.** validar información con las diferentes bases de datos de LAS ENTIDADES AUTORIZADAS, de autoridades y/o entidades estatales y de terceros tales como operadores de información y demás entidades que formen parte del Sistema de Seguridad Social Integral, empresas prestadoras de servicios públicos y de telefonía móvil, entre otras, para desarrollar las actividades propias de su objeto social principal y conexo, y/o cumplir con obligaciones legales,

**h.** Para que mis Datos Personales puedan ser utilizados como medio de prueba.

Los Datos Personales suministrados podrán circular y transferirse a la totalidad de las áreas de LAS ENTIDADES AUTORIZADAS incluyendo proveedores de servicios, usuarios de red, redes de distribución y personas que realicen la promoción de sus productos y servicios, incluidos callcenters, domiciliados en Colombia o en el exterior, sean personas naturales o jurídicas, colombianas o extranjeras a su fuerza comercial, equipos de telemarketing y/o procesadores de datos que trabajen en nombre de LAS ENTIDADES AUTORIZADAS, incluyendo pero sin limitarse, contratistas, delegados, outsourcing, tercerización, red de oficinas o aliados, con el objeto de desarrollar servicios de alojamiento de sistemas, de mantenimiento, servicios de análisis, servicios de mensajería por e-mail o correo físico, servicios de entrega, gestión de transacciones de pago, cobranza, entre otros.

En consecuencia, el titular entiende y acepta que mediante la presente autorización concede a estos terceros, autorización para acceder a sus Datos Personales en la medida en que así lo requieran para la prestación de los servicios para los cuales fueron contratados y sujeto al cumplimiento de los deberes que les correspondan como encargados del Tratamiento de mis Datos Personales. Igualmente, autorizo a LAS ENTIDADES AUTORIZADAS para compartir mis Datos Personales con las entidades gremiales a las que pertenezcan, para fines comerciales, estadísticos y de estudio y análisis de mercadeo.

Es entendido que las personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeras mencionadas anteriormente ante las cuales LAS ENTIDADES AUTORIZADAS pueden llevar a cabo el Tratamiento de mis Datos Personales, también cuentan con mi autorización para permitir dicho Tratamiento. Adicionalmente, mediante el otorgamiento de la presente autorización, manifiesto:

- (I) que los Datos Personales suministrados son veraces, verificables y completos,
- (II) que conozco y entiendo que el suministro de la presente autorización es voluntaria, razón por la cual no me encuentro obligado a otorgar la presente autorización,
- (III) que conozco y entiendo que mediante la simple presentación de una comunicación escrita puedo limitar en todo o en parte el alcance de la presente autorización para que, entre otros, la misma se otorgue únicamente frente a una de LAS ENTIDADES AUTORIZADAS pero no frente todas y;
- (IV) haber sido informado sobre mis derechos a conocer, actualizar y rectificar mis Datos Personales, el carácter facultativo de mis respuestas a las preguntas que sean hechas cuando versen sobre datos sensibles o sobre datos de los niños, niñas o adolescentes, solicitar prueba de





la autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, presentar quejas ante la autoridad competente por infracción a la ley una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante LAS ENTIDADES AUTORIZADAS, revocar la presente autorización, solicitar la supresión de mis datos en los casos en que sea procedente y ejercer en forma gratuita mis derechos y garantías constitucionales y legales.

LAS ENTIDADES AUTORIZADAS informan que el tratamiento de sus Datos Personales se efectuará de acuerdo con la política publicada en su página web relacionados más adelante. Si tiene alguna duda o inquietud frente al servicio prestado en la pasarela le ofrecemos los siguientes medios de comunicación

**Línea telefónica:** 6017432626 (Bogotá) – 01 8000 51 5825 (Nacional)

**Correo electrónico:** [soportegoupagos@en-contacto.com](mailto:soportegoupagos@en-contacto.com)

**Horario de atención:** lunes a viernes de 7am a 10 pm, sábados y domingos de 8.00 am a 5:00 pm

Para la revisión de la política de datos personales deberá dirigirse a la de su banco, presione sobre el nombre de su banco para ingresar a la sección respectiva:

**Banco de Occidente**

**Banco de Bogotá**

**AV Villas**

**Banco Popular**

Para el ejercicio de sus derechos, y la atención de consultas y reclamos:

**Banco de Bogotá:**

Para el ejercicio de los derechos que le confiere la Ley (Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes) y si fuera aplicable, se pone a disposición del Titular los siguientes canales:

Correo electrónico [solicitudesbancapersonas@bancodebogota.com.co](mailto:solicitudesbancapersonas@bancodebogota.com.co)

Servilínea de cada ciudad.

Oficina más cercana

**Banco de Occidente:**

Puede acercarse a las oficinas de BANCO DE OCCIDENTE a nivel nacional usar la línea de servicio al cliente: Bogotá 3902058, Cali 4851113, Medellín 6052020, Barranquilla 3869772 y en el resto del país 018000514652 o al correo electrónico: [datospersonales@bancodeoccidente.com.co](mailto:datospersonales@bancodeoccidente.com.co) y a la Defensoría del Consumidor Financiero de BANCO DE OCCIDENTE.

**Banco Popular:**

En el evento de alguna duda o inquietud sobre el tratamiento y uso de la Información Personal para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir datos y revocar la autorización





favor dirigir sus consultas, peticiones, quejas o reclamos a través de los siguientes canales:

En las oficinas de EL BANCO a nivel nacional o llamando al call center en Bogotá D.C. al teléfono (1) 743 4646 o en la Línea Nacional para el resto del país 01 8000 184646.

**Banco AV Villas:**

El Banco dispondrá su línea de Servicio al cliente (Audiovillas):

**Línea única:** 018000518000 Nacional

**Audiovillas Transacciones** (1) 3363199 Bogotá

**Audiovillas Servicio al Cliente** (1) 4441777 Bogotá

**Audiovillas** (4) 3256000 Medellín

**Audiovillas** (2) 8859595 Cali

**Audiovillas** (5) 3304330 Barranquilla

**Audiovillas** (7) 6302980 Bucaramanga

