

## CONDICIONES DEL SERVICIO

### “PockiPay”

A continuación, se describen las condiciones de servicio de **PockiPay** producidos por CapitalPocket Corp S.A.S en adelante “C-Pocket” sociedad legalmente constituida y canal originador de las transferencias, como usuario declaras que entiendes y aceptas el contenido de esta información, así como los términos de prestación del servicio.

### DESCRIPCION DEL SERVICIO

En el servicio de PockiPay se ofrece al usuario un canal para realizar transferencias desde la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp, con la ayuda de Pocki Asistente Virtual los usuarios ejecutarán transferencias de dinero en calidad de ordenantes, en tiempo real, los medios de pago para realizarlo serán las tarjetas de los usuarios de franquicias Visa o MasterCard asociadas a las cuentas de sus entidades bancarias favoritas.

Este servicio es habilitado por CredibanCo S.A y operado por C-Pocket como canal originador, la acreditación de los dineros será en línea o en un término máximo de 30 minutos.

### CASO DE USO

- Las solicitudes de transferencias inicialmente se llevarán a cabo entre personas naturales y personas jurídicas bajo un límite máximo transaccional.
- Los usuarios podrán registrar el número de tarjetas que deseen en el medio de pago.
- Los usuarios registrados se identificarán bajo su número de cédula.
- El usuario podrá enviar y recibir dinero en línea.

### NUESTRO ROL EN LA TRANSACCION

Proporcionar a los usuarios un canal para realizar transferencias desde la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp con la ayuda de Pocki asistente virtual, el cual permitirá registrarse y elegir los métodos de pago.

En C-Pocket No recibimos, transferimos, procesamos ni almacenamos ningún fondo, cuenta bancaria o deposito en relación con los pagos y los datos financieros del usuario; y no actuamos como proveedores de servicios para procesadores de pagos

C-Pocket no es una institución financiera, tampoco cuenta con licencia otorgada por la Superintendencia Financiera de Colombia, nuestra descripción jurídica se enmarca como iniciador de pagos figura que se encuentra aceptada en el ordenamiento jurídico colombiano mediante el decreto 1297 de 2022.

## EL RESPALDO DE LAS OPERACIONES.

Todas las transacciones financieras cuentan con una tokenización de datos y una bóveda de propiedad de CredibanCo S.A, estos se encuentran habilitados para generar el envío de fondos desde y hacia las tarjetas de los programas Visa Direct y MasterCard Send, así mismo contamos con una entidad adquiriente como sponsor de nuestras operaciones Banco Cooperativo Coopcentral.

## COSTO DEL SERVICIO

C-Pocket ofrece el servicio de transferencia entre personas naturales de manera **gratuita**, si se genera algún item, tasa o concepto de cobro adicional corresponderá a las franquicias.

## REQUISITOS PARA HACER UNA TRANSACCION

- **Edad:** Las personas que hagan uso del servicio deberán tener una edad mínima de 18 años.
- **Cedula:** Será el dato identificador de cada usuario en el sistema de PockiPay, después del registro que le permitirá realizar y recibir transferencias.
- **Enrolamiento:** para realizar una transferencia será necesario que la persona haya realizado previamente el registro de sus datos personales y de su medio de pago.
- **Cuenta bancaria:** Cada persona interesada en el servicio deberá contar con un fondo o deposito originador o receptor de los dineros, así mismo serán los que emitirán las tarjetas físicas o virtuales.
- **Tarjetas:** Para hacer uso del servicio el usuario debe contar mínimo con una tarjeta virtual o física tenga los datos numéricos, la fecha de

vencimiento y el código de seguridad relacionada con una cuenta bancaria.

- **Términos y condiciones del servicio:** las personas interesadas en el servicio deberán entender y expresar su consentimiento mediante la aprobación de este documento, aquellos que no lo hagan no podrán ejecutar el servicio.
- **Pocki Asistente Virtual:** Para acceder al servicio las personas deben agregar como un contacto más en su WhatsApp el número telefónico +57 320 583 21 89

## VINCULO ENTRE C-POCKET Y WHATSAPP

Informamos a todos nuestros usuarios que el servicio operado por C-Pocket no tiene ningún vínculo con WhatsApp Payments, nuestra empresa y modelo de negocio tiene origen 100% colombiano.

## SUSPENSION Y BLOQUEO.

C-Pocket se reserva la facultad de interrumpir o suspender los servicios por razones técnicas, de seguridad, por los problemas que puedan presentarse por cortes en los servicios de conexión a internet, energía, por fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero, etc; así mismo, podrá establecer límites a las transacciones a realizar.

C-Pocket podrá denegar y bloquear la solicitud de transacciones, si un número telefónico presenta conductas irregulares, movimientos inusuales o montos que no corresponden a sus hábitos frecuentes, con el fin de prevenir transacciones fraudulentas.

## PROCEDIMIENTO DE RECLAMO POR PARTE DE USUARIOS.

- Tener la certeza de que efectivamente la transacción fue realizada mediante la aplicación oficial de mensajería instantánea WhatsApp y el número telefónico oficial de Pocki Asistente Virtual +57 320 583 21 89.
- Comunicarse inmediatamente ante la entidad bancaria en el cual se realizó la transacción, informar lo ocurrido, radicar el caso y solicitar de ser el caso el bloqueo de la tarjeta relacionada a la operación.
- Comunicarse a nuestra línea de atención al cliente [atencionalcliente@cpocket.global](mailto:atencionalcliente@cpocket.global) para solicitar el soporte documental

del caso, así mismo podrás solicitar el bloqueo de tu número telefónico en C-Pocket para evitar que se realicen más operaciones o hasta que sea aclarada la disputa con la entidad bancaria, en todo caso para dichos actos deberán ser comunicados por escrito; los soportes enunciados serán enviados en un término de (5) días hábiles a la fecha de la solicitud.

- La entidad bancaria con la radicación del caso entrará a analizar las condiciones del presunto fraude y realizará un pronunciamiento sobre la responsabilidad o no de los partícipes de la operación, cada caso será específico.

## REVERSION DE PAGOS

Informamos a nuestros usuarios que las operaciones realizadas no podrán revertirse ni cancelarse después de que sea exitosa la transferencia, el asistente virtual solicita la confirmación de la operación y en ese momento es donde el usuario tiene la oportunidad de revisar nuevamente la información aportada.

En estos casos recomendamos comunicarte con tu entidad bancaria para que analicen que gestión podría llevarse a cabo, recuerda que el habeas data financiero no permite revelar información personal ni financiera del destinatario.

## OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

- No permitir que terceras personas accedan a su equipo móvil, aplicación de mensajería instantánea WhatsApp y correo electrónico.
- Establecer los controles necesarios como contraseñas a fin de evitar que terceras personas no autorizadas puedan acceder a su equipo móvil, aplicación de mensajería instantánea WhatsApp y correo electrónico.
- Seguir las recomendaciones en cuanto a forma de operar y seguridades de PockiPay.
- Mantener actualizado el software de los dispositivos utilizados y la última versión de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp que se encuentra habilitada, para acceder a PockiPay.
- No conectarte mediante redes públicas o redes de datos móviles de un tercero de WiFi.
- No dejar abiertas sesiones en otros dispositivos de la cuenta de WhatsApp.
- Recomendamos a los usuarios que en caso de pérdida o robo de su dispositivo móvil, reporten de inmediato en el correo [atencionalcliente@cpocket.global](mailto:atencionalcliente@cpocket.global) el bloqueo de su número telefónico para evitar operaciones por delincuentes.
- Actualizar los datos que sean pertinentes para la operación cada vez que varíen.

## TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 del 2013 y las normas complementarias, el usuario autoriza que los datos de carácter personal que se obtengan durante el uso del servicio de PockiPay para que sean tratados en una o varias bases de datos administrada por C-Pocket de acuerdo con la Política de Privacidad y Tratamiento De Datos Personales De C-Pocket disponibles en <https://pocki.ai>

## AUTORIZACION PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Autorizo a C-Pocket para que:

- Me contacte vía telefónica, mensajería instantánea directamente o a través de sus proveedores, me envíe mensajes por cualquier medio, así como correos electrónicos y redes sociales.
- Comparta la información con proveedores o aliados.
- Consulte, solicite o verifique mi información de ubicación o contacto en entidades públicas o privadas, en Colombia o en el exterior.
- Analice mis hábitos de consumo.
- Obtenga de mi parte toda la información que requiera como por ejemplo datos personales, datos biométricos, acceda al reconocimiento fácil, dactilar, vice i.d de mis dispositivos electrónicos y ubicación, entendiendo que esta información, bajo la ley de protección de datos, es considerada como un Dato Personal Sensible y que no estoy en la obligación de autorizar su tratamiento.

Los anteriores tratamientos, además de considerar las finalidades antes señaladas, también consideran las siguientes:

- Valide y verifique mi identidad para el ofrecimiento y administración de productos y servicios;
- Ofrezca y preste sus productos o servicios a través de cualquier medio o canal para mi beneficio;
- Suministre información comercial, legal, de productos, de seguridad, de servicio o de cualquier otra índole;
- Efectúen análisis e investigaciones comerciales, estadísticas.