

Términos y Condiciones del uso de “KORA” En el canal WhatsApp -Grupo Juriscoop

1. Objeto

El presente documento establece los términos y condiciones bajo los cuales el CLIENTE o USUARIO podrá utilizar el servicio de atención virtual prestado por el BOT, en adelante “KORA”, del Grupo Juriscoop en adelante LA ENTIDAD. A través de “KORA”, los usuarios podrán acceder a información general sobre productos y/o servicios, realizar consultas, y obtener orientación sobre trámites relacionados con su vínculo con LA ENTIDAD.

2. Aceptación de los términos

El uso de KORA implica la aceptación plena y sin reservas de los presentes términos y condiciones. Si el USUARIO no está de acuerdo con alguna de las condiciones aquí descritas, deberá abstenerse de utilizar el servicio.

El CLIENTE o USUARIO acepta que LA ENTIDAD tendrá la facultad de definir, a su discreción, los servicios u operaciones que estarán disponibles a través de KORA, así como las condiciones aplicables para su utilización. Dichas condiciones serán informadas previamente a través de la página web oficial de LA ENTIDAD o por los medios y canales establecidos conforme a la normatividad vigente.

3. Alcance del servicio

“KORA” a través de WhatsApp es un canal de orientación automatizada que ofrece:

- Información general sobre productos financieros.
- Asistencia básica sobre trámites y servicios.
- Guía sobre los canales de atención disponibles.

“KORA” no está diseñado para realizar operaciones financieras, movimientos de dinero ni gestiones que requieran verificación de identidad. Para dichas operaciones, el USUARIO deberá utilizar los canales oficiales establecidos por LA ENTIDAD.

4. Uso responsable del canal

El USUARIO se compromete a:

- No utilizar el canal para propósitos ilícitos o contrarios a la ley.
- No ingresar contenido ofensivo, difamatorio, inexacto o que afecte derechos de terceros.

- No suplantar la identidad de otras personas ni proporcionar información falsa.

5. Tratamiento de datos personales

En cumplimiento de la **Ley 1581 de 2012**, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas complementarias, LA ENTIDAD informa que los datos personales suministrados durante el uso de “KORA” serán tratados conforme a la **Política de Tratamiento de Datos Personales**, disponible en <https://www.financierajuriscoop.com.co/contenido/17/politica-de-proteccion-de-datos-personales> .

El USUARIO autoriza expresamente a LA ENTIDAD para recolectar, almacenar y usar los datos proporcionados a través del canal con el fin de:

- Atender solicitudes.
- Hacer seguimiento a la calidad del servicio.
- Mejorar la experiencia de atención.
- Realizar análisis estadísticos y administrativos.

En todo momento, el USUARIO podrá ejercer sus derechos de **conocer, actualizar, rectificar y suprimir** sus datos, así como revocar la autorización otorgada, a través de los canales dispuestos por LA ENTIDAD.

6. Seguridad y confidencialidad

- Si bien el canal de WhatsApp cuenta con cifrado de extremo a extremo, el USUARIO reconoce que la información compartida por este medio puede no ser completamente confidencial. Por esta razón, no se debe compartir información sensible o confidencial (como contraseñas, números de tarjetas, códigos de seguridad, entre otros).
- Una vez finalizada la interacción con KORA elimine la conversación con el fin de evitar el uso de su información personal por terceros que tengan acceso a su teléfono móvil.
- Solicitar a su operador de telefonía móvil el bloqueo de su celular y SIM en caso de pérdida o robo.
- En caso actividades sospechosas, inusuales o que comprometan la seguridad de su información, comuníquese a la Línea Más 3232540300.

7. Responsabilidad

LA ENTIDAD no será responsable por:

- Interrupciones del servicio por fallas técnicas o causas ajenas a su control.
- Errores en la información ingresada por el USUARIO.
- Consecuencias derivadas del uso inadecuado del canal.

8. Modificaciones

LA ENTIDAD se reserva el derecho de modificar en cualquier momento estos términos y condiciones. Las modificaciones serán informadas a través del mismo canal o en la página web oficial, y entrarán en vigor desde el momento de su publicación.