

## **1.- Políticas de Privacidad**

En Italtay valoramos y protegemos la privacidad de nuestros usuarios. Este documento describe cómo recopilamos, usamos, almacenamos y protegemos la información personal que usted nos proporciona.

### **Recolección de Información y uso de información personal:**

Recopilamos información personal de nuestros usuarios para los siguientes fines:

- ✓ Prestación de servicios financieros.
- ✓ Cumplimiento de normativas legales.
- ✓ Mejoramiento de la experiencia del usuario.
- ✓ Confirmar, actualizar y verificar información e identidad;
- ✓ Consultar y reportar información en listas restrictivas y en listas vinculantes para Colombia, listas de personas expuestas políticamente y en otras centrales de información.
- ✓ Consultar tu información en operadores de información. (especialmente, centrales de información de riesgo, crediticia y comercial y en operadores de información de seguridad social autorizados).
- ✓ Realizar reportes a operadores de información, en especial centrales de información de riesgo, crediticia y comercial, relativos al cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones.
- ✓ Enviar comunicaciones sobre extractos, estados de cuenta, medios de pago, comportamiento de pago, mensajes de cobro, entre otros, por cualquier medio de contacto que se nos haya autorizado o que conozcamos en un futuro a través de fuentes legítimas.
- ✓ Adelantar gestiones de cobranza de tus créditos y registrar pagos, ya sea directamente, o a través de terceros;
- ✓ Gestionar, administrar y actualizar nuestras bases de datos;
- ✓ Contactarlo para fines comerciales, de mercadeo y de gestión de la relación contractual, a través de cualquier medio que se nos haya proporcionado;
- ✓ Realizar análisis estadísticos y de prospección crediticia con el fin de mejorar nuestros servicios.

- ✓ Realizar encuestas de satisfacción y calidad.
- ✓ Gestionar sus transacciones.
- ✓ Realizar análisis internos para mejorar nuestros servicios.
- ✓ Comunicarnos con usted en relación con nuestros productos y servicios.

### **Seguridad de la Información**

Implementamos medidas técnicas, administrativas y físicas para proteger su información contra accesos no autorizados, uso indebido o pérdida.

### **Derechos de los Usuarios**

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, usted tiene derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar su información personal.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) en caso de infracciones.

Los detalles los podrá conocer en el documento de Políticas de Uso de Información que esta en el este link : (ver documento políticas de uso de información)

## **2.- Términos y Condiciones del Servicio**

Al usar nuestra plataforma, usted acepta los presentes términos y condiciones, que regulan la relación entre Italtpay y sus usuarios y que se encuentran definidos en el contrato de crédito suscrito entre usted e Italtpay y de la cual le fue entregada una copia en el momento de su vinculación con ITALPAY y en especial con:

### **Responsabilidades**

- Usuario: Proporcionar información veraz y actualizada.
- Italtpay: Brindar servicios confiables y proteger la información del usuario.

### **Modificaciones**

Italtpay se reserva el derecho de modificar estos términos en cualquier momento. Las modificaciones serán notificadas a través de nuestra página web.

**Requisitos para acceder al crédito ITALPAY:**

Para solicitar un crédito en ITALPAY debes cumplir los siguientes requisitos:

- Ser mayor de edad.
- Tener tu cédula de ciudadanía en físico.
- Contar con celular con acceso a WhatsApp.
- Una dirección de correo electrónico válida.
- La aprobación de tu crédito está sujeta al cumplimiento de las políticas internas y de riesgo de ITALPAY.

**3. Condiciones de los Créditos**

La relación comercial que usted tiene con ITALPAY y que se origina por el estudio, aprobación y utilización de las líneas de crédito otorgadas, se rigen por las cláusulas y condiciones establecidas en el contrato de crédito suscrito por usted con ITALPAY y cuya copia le fue entregada por el medio autorizado. En caso de requerir una copia de este debe solicitarlo a través de la línea de servicio al cliente.

**Tasas de interés aplicadas:**

Para el mes de enero de 2025 las tasas de interés vigentes para sus créditos son:

- **Crédito de consumo y ordinario:** desde el 1% hasta el 16.59% efectivo anual.
- **Crédito productivo de mayor monto:** desde el 1% hasta el 25.22% efectivo anual.
- **Crédito productivo rural:** desde el 1% hasta el 16.08% efectivo anual.
- **Crédito productivo urbano:** desde el 1% hasta el 34.59% efectivo anual.
- **Crédito popular productivo rural:** desde el 1% hasta el 52.20% efectivo anual.
- **Crédito popular productivo urbano:** desde el 1% hasta el 58.86% efectivo anual.

**Los plazos de los créditos.**

Los plazos otorgados para el pago de los créditos pueden alcanzar hasta 24 meses, los cuales dependen del perfil del cliente, de la actividad productiva o uso de este y del monto que se esté solicitando. Existen plazos menores los cuales pueden iniciar desde los 15 días de plazo y hasta 24 meses; esta información será entregada a usted una vez se haga la aprobación de la utilización del cupo de crédito solicitado por usted.

No obstante lo anterior, no se exige el pago de un número mínimo de cuotas, pues el cliente podrá realizar en cualquier momento pagos anticipados de su crédito, incluyendo la cancelación total del mismo, sin ninguna penalidad o costo adicional caso en el cual se deberá pagar el valor del capital, intereses causados efectivamente a la fecha de la cancelación anticipada del crédito, así como los demás gastos de seguros o gastos de cobranza si hubiera sido el caso. Es importante que en el momento de hacer el pago anticipado de la obligación se comunique con el área de servicio al cliente para que sea confirmado el monto a pagar a la fecha, y así garantizar que se cancele la totalidad del crédito correctamente. También se podrán hacer pagos o abonos a capital siguiendo estas mismas instrucciones y la aplicación de pagos se hará de acuerdo con lo establecido en el contrato de crédito rotativo suscrito con ITALPAY.

### **Tarifas de gastos de cobranza para el 2025**

En caso de que un cliente incurra en mora en el pago de sus obligaciones e ITALPAY realice gestiones de cobranza, ITALPAY **podrá** cobrar los gastos de cobranza al cliente a partir del día 10 de mora y respecto de cada producto que presente incumplimiento en el pago.

Estos gastos de cobranza se calcularán como un porcentaje sobre el capital vencido del crédito. Además, tomaremos en cuenta los periodos de mora al aplicar los cargos, de acuerdo con las tarifas, rangos y límites que se detallan a continuación:

De 10 a 30 días de mora:

Gastos de cobranza; 1% + IVA sobre el capital vencido.

De 31 a 60 días de mora:

Gastos de cobranza: 1.5% + IVA sobre el capital vencido.

De 61 a 90 días de mora:

Gastos de cobranza: 2% + IVA sobre el capital vencido.

De 91 a 120 días de mora:

Gastos de cobranza: 2.5% + IVA sobre el capital vencido.

Los gastos de cobranza se causarán siempre y cuando la mora persista y hasta el día 120 de mora.

## **INFORMACION ESPECIAL**

Es importante que tenga en cuenta que ITALPAY no es fabricante, proveedor o prestador de los bienes o servicios que adquieres en los DISTRIBUIDORES ALIADOS ya que ITALPAY facilita la adquisición de estas mercancías ofrecidos por los comercios aliados a través de un crédito. Por lo antes mencionado, ITALPAY no tiene responsabilidad alguna en fallas o defectos encontrados en los productos o servicios adquiridos. Cualquier inquietud con la compra, reclamación relacionada con la calidad del producto o la prestación del servicio, ejercicio de garantías, problema con la mercancía o solicitud de cancelación debe tramitarla y comunicarse directamente con el DISTRIBUIDOR ALIADO donde se hizo la compra.

El DISTRIBUIDOR ALIADO será el único responsable y encargado de las reclamaciones por protección al consumidor, efectividad de la garantía, productos defectuosos, cancelaciones y cualquier reclamación que tengas relacionadas con el producto o servicio adquirido. Esto no limita nuestra responsabilidad frente a las obligaciones y derechos que surgen exclusivamente de nuestra relación comercial con la emisión del crédito otorgado.

### **Canales de Atención al Cliente**

Contáctenos a través de:

- Correo Electrónico:
- Teléfono:

Procedimientos para presentar quejas o reclamaciones.

**Reclamos:** Los Titulares o sus apoderados que consideren que la información que se encuentra contenida en las bases de datos de ITALPAY S.A.S., debe ser objeto de supresión, actualización o corrección, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante

ITALPAY S.A.S., como responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a) El reclamo se formulará únicamente mediante solicitud escrita dirigida a ITALPAY S.A.S., con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
- b) Al reclamo deberá adjuntarse fotocopia del documento de identificación del Titular de los datos.
- c) El reclamo se formulará a través de los canales que para dicho efecto han sido habilitados por ITALPAY S.A.S., los cuales se describen en las presentes políticas.
- d) Si el reclamo resulta incompleto, ITALPAY S.A.S., requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.
- e) Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento realizado por ITALPAY S.A.S., sin que el solicitante presente la información requerida, la Compañía entenderá que se ha desistido del reclamo.
- f) En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- g) El término máximo para atender el reclamo por parte de ITALPAY S.A.S., será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.
- h) Cuando no fuere posible para ITALPAY S.A.S., atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- i) **Canales Habilitados** Los derechos de los titulares podrán ser realizados por las personas señaladas en las presentes políticas, a través de los canales que han sido habilitados por ITALPAY S.A.S., para dicho efecto, los cuales se encuentran a su disposición de forma gratuita, así:

A través de la dirección de correo electrónico:

Líneas de Atención Telefónica: