

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA TARJETA DE CRÉDITO DGO MASTERCARD EMITIDA POR BANCO SERFINANZA.

Vigencia del 1 de abril de 2024 al 31 de diciembre de 2024

1. Generalidades y Alcance de los Términos y Condiciones (los “T&C”).

La Tarjeta de Crédito DGO Mastercard es emitida por Banco Serfinanza **S. A.** (“el **Banco Serfinanza**”), establecimiento bancario constituido y autorizado para funcionar bajo las leyes de la República de Colombia, identificado con NIT [860. 043.186-6] y domiciliado en la calle 72#54-35 en Barranquilla, en alianza con **DIRECTV Colombia Ltda.** (“**DIRECTV**”) sociedad comercial identificada con NIT 805.006.014 y domiciliada en la Autopista Norte No. 103 – 60 de Bogotá.

El Banco Serfinanza es una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

La Tarjeta de Crédito DGO Mastercard está diseñada para proporcionar a los usuarios de DIRECTV una solución de pago innovadora que les permite acceder a contenido exclusivo y experiencias en el entretenimiento, además de disfrutar de beneficios y descuentos especiales con DIRECTV.

Este documento solo define el alcance de los términos y condiciones de los beneficios y promociones establecidos para el producto y que hacen parte de su oferta de valor estructural.

La aceptación de estos términos garantiza su acceso a una variedad de beneficios y servicios especiales, cuya naturaleza y extensión están sujetas a cambios determinados por políticas internas del Banco Serfinanza y DIRECTV, así como a los posibles factores de mercado.

Banco Serfinanza es el exclusivo responsable por el cumplimiento de las obligaciones derivadas del producto financiero Tarjeta de Crédito DGO Mastercard de conformidad con las condiciones y restricciones disponibles en www.BancoSerfinanza.com, así mismo el Banco Serfinanza solo actúa como ente emisor del medio de pago, no se hace responsable por la comercialización de los servicios y productos ofrecidos por DIRECTV, por ende no se hace responsable, incluyendo sin limitarse, a los defectos, vicios, daños o por la calidad y garantía de los productos o servicios, cualquier solicitud y/o reclamación con relación al servicio o por concepto de garantía, o defectos deberá ser dirigida a DIRECTV para que de manera exclusiva se haga cargo de la misma.

2. Aprobación y Emisión de la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard

2.1 Criterios de Elegibilidad: Para ser elegible para la Tarjeta de crédito DGO Mastercard, los solicitantes deben satisfacer ciertos requisitos financieros y de crédito que incluyen, pero no se limitan a, un puntaje crediticio mínimo, un historial de crédito satisfactorio y una comprobación de ingresos estables. El Banco Serfinanza evalúa cada solicitud individualmente y basa sus decisiones de aprobación en una combinación de factores de riesgo internos y externos.

2.2 Proceso de Aprobación: El proceso de aprobación involucra varias etapas de verificación, incluyendo la autenticación de identidad, confirmación de información suministrada, verificación de datos, y validación de ingresos, la verificación de antecedentes financieros y, en algunos casos, consultas adicionales.

2.3 Emisión de la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard: Una vez aprobada, el cliente podrá activar la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard en línea a través de la billetera virtual del Banco Serfinanza, la cual podrá usar de forma inmediata en compras no presenciales y presenciales a través de código QR en los datafonos de Redeban, adicionalmente si el cliente indicó que deseaba Tarjeta de Crédito DGO Mastercard física al momento de la solicitud, esta será emitida y enviada a la dirección indicada por el cliente dentro de un marco de tiempo estipulado, sujeto a logística y verificaciones de seguridad. Al recibir la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard física, el cliente encontrará los detalles sobre cómo activarla, cómo configurar y utilizar servicios en línea asociados, un resumen de beneficios clave y contactos importantes para soporte y emergencias a través de un código QR impreso en el contenedor de la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard.

2.4 Activación de la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard: La activación de la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard puede realizarse a través de varios canales ofrecidos por Banco Serfinanza, incluyendo, pero no limitado a, la aplicación móvil del Banco Serfinanza conocida con el nombre “Banco Serfinanza Móvil” o cualquier otra aplicación que en el futuro el Banco Serfinanza determine, el portal transaccional, la línea de servicio al cliente entre otros. Es esencial que la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard virtual y la física sean activadas para poder hacer uso de ellas y garantizar la accesibilidad a los beneficios ofrecidos.

2.5 Rechazo de la Solicitud: En caso de que una solicitud de la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard no sea aprobada, el Banco Serfinanza lo informará al momento de la solicitud en el flujo digital.

2.6 Uso de la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard: Los intereses de la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard se liquidarán con la tasa vigente al momento de la utilización. Consulta La tasa vigente para el cálculo de intereses corrientes derivados de la utilización del producto aquí: Ver tasa vigente www.Banco Serfinanza.com.

3. Beneficios de la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard

La Tarjeta de Crédito DGO Mastercard ofrece una gama de beneficios diseñados para enriquecer la experiencia financiera y de entretenimiento del tarjetahabiente. Cada beneficio ha sido cuidadosamente seleccionado para proporcionar valor añadido a las transacciones diarias y necesidades de entretenimiento de nuestros clientes.

3.1 Descuento del 10% en el plan de programación de televisión básica e internet [DIRECTV Pospago](#)

- Elegibilidad y Activación:
 - Este beneficio está disponible exclusivamente para Tarjetahabientes del producto tarjeta de Crédito DGO Mastercard que opten por configurar el pago automático de su factura mensual de DIRECTV pospago utilizando su Tarjeta de Crédito DGO Mastercard.
 - Para activar este beneficio, los clientes deben registrar su Tarjeta de Crédito DGO Mastercard en la APP MiDirectv o a través de la página web oficial de DIRECTV <https://www.directv.com.co/Midirectv/home/Login>, seleccionando la opción suscríbete a Débito Automático. La activación del descuento está sujeta a la verificación

y aprobación del registro por parte de DIRECTV. Consulta proceso de registro de débito automático: <https://www.directv.com.co/content/dam/public-sites/co/tarjeta-Crédito/Inscripcion-Debito-Automatico.pdf>

- Duración y Aplicación del Descuento:
 - La aplicación efectiva del registro de la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard para el pago recurrente de las facturas de servicio de DIRECTV dependerá del ciclo de facturación de los servicios contratados y podrá verse reflejado hasta el mes siguiente de facturación.
 - El descuento del 10% se verá reflejado en su factura mensual e incluye únicamente los conceptos facturados en el plan de programación de televisión básica e internet, para detalle de planes y productos consulte el anexo. Esta oferta es válida durante los primeros 12 meses desde la fecha de activación del pago automático, este beneficio aplicara a partir de la factura emitida posterior a la inscripción de la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard como método de pago.
 - El descuento NO APLICA para paquetes premium ni adicionales.
 - Aplica para clientes de solo TV, solo Internet y Combo (TV+ Internet)
 - Aplica para persona Natural.
 - No aplica para clientes NIT, ni corporativos.
 - No aplica para prepago.
 - Todas las tarifas están sujetas a cambios y al incremento de precios.
 - Aplica para todos los planes de programación de televisión e internet
 - El beneficio del 10% aplicará después de descuentos activos sobre las cuentas de los descuentos de alianzas telefónicas. En este caso clientes (Si el cliente tiene descuentos vigentes, el 10% aplicará después de dichos descuentos).
 - Los clientes que reciben descuentos por empresa de telecomunicaciones de Bogotá-ETB o Empresa Municipales de Cali-EMCALI no aplican para este beneficio.
- Términos Adicionales:
 - Si en cualquier momento el tarjetahabiente desactiva el pago automático o cambia el método de pago a otro que no involucre la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard, el beneficio del descuento será automáticamente cancelado.

3.2 Devolución del 1% en Compras en DIRECTV o Aliados Comerciales

- Aplicabilidad:
 - Los tarjetahabientes recibirán un reembolso del 1% sobre el total de sus compras realizadas directamente en DIRECTV o a través de comercios aliados identificados en el anexo al presente documento, proporcionado con esta Tarjeta de Crédito DGO Mastercard y actualizado regularmente en el sitio web del Banco Serfinanza y DIRECTV.
 - Al momento de la transacción la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard debe estar activa y sin ningún tipo de bloqueo.

- Proceso de Devolución:
 - La devolución del 1% se calcula sobre el monto total gastado antes de IVA en las transacciones elegibles y se acredita automáticamente en el estado de cuenta del Tarjetahabiente en el ciclo de facturación siguiente al de la compra, de acuerdo con la política vigente de devolución (cashback) que unilateralmente determine el banco.
- Restricciones:
 - Este beneficio se aplica solo a las compras realizadas en los establecimientos aliados definidos en el anexo adjunto al presente documento, y de acuerdo con lo establecido en este documento. Las compras que no sean realizadas en los comercios estipulados no son elegibles para el beneficio.
 - Si una compra es reversada, el valor devuelto por el beneficio de cashback, será reversado del mismo modo.

3.3 Derecho a 18 Pay Per View (PPV) en el Primer Año de activación del débito automático con la tarjeta de crédito DGO Mastercard

- Elegibilidad:
 - Disponible exclusivamente para tarjetahabientes que utilicen su Tarjeta de Crédito DGO Mastercard para configurar y mantener activo el pago automático de su factura de DIRECTV.
 - Aplica para clientes pospago.
 - Aplica para clientes de solo TV, solo Internet o Combo (TV+ Internet)
 - Aplica para persona Natural.
 - No aplica para clientes NIT, ni corporativos.
 - No aplica para prepago.
 - Todas las tarifas están sujetas a cambios y al incremento de precios.
 - Aplica para todos los planes de programación de televisión e internet.
- Acceso a PPV:
 - Las 18 PPV aplican en señal Estándar y HD, las películas pueden ser redimidas en un tiempo máximo de 12 meses contados a partir de la fecha de inscripción de la tarjeta DGO Mastercard como débito automático.
 - Las PPV gratis, son eventos de pague por ver que el cliente puede contratar en los canales 402 al 432 o 1402 al 1432, de acuerdo con la cartelera disponible al momento de realizar la transacción.
 - Los eventos gratuitos de PPV para esta alianza son aquellos que tienen un costo máximo de \$9.900 c/u y únicamente permite un máximo de 18 PPV en las condiciones definidas por DIRECTV.
 - No aplica para eventos de estreno.
 - No aplica para las películas PPV Premium
 - Las películas PPV pueden ser seleccionadas de la oferta actual de DIRECTV, excluyendo los canales de contenido para adultos (Canales 464 al 470). Estos eventos deben ser

gestionados y adquiridos a través de los canales de auto gestión de DIRECTV informados en la página.

<https://www.directv.com.co/ayuda/home/pospago/planes-y-servicios-disponibles/pay-per-view/comprar-peliculas-pay-per-view.html>

- Si el cliente adquiere la película por medio de un agente de servicio al cliente, se generará el cobro full del evento de acuerdo a la película seleccionada, si esta no cumple las condiciones de la oferta. Para más información consulta aquí <https://www.directv.com.co/ayuda/home/pospago/planes-y-servicios-disponibles/pay-per-view/comprar-peliculas-pay-per-view.html>
- Si el cliente adquiere la película por medio de un agente de servicio al cliente y esta cumple las condiciones de la oferta se genera un cobro por dicho servicio de atención telefónica.
- La oferta para PPV aplica por límite de eventos (18) y/o vigencia (12 meses) contados a partir de la fecha de activación de la oferta.

Condiciones de Uso:

- Posterior a la aplicación de eventos del beneficio (18PPV), las activaciones que se realicen generaran cobro de acuerdo con el evento de activación.
- Restricciones:
 - Si el tarjetahabiente cancela el pago automático o cambia el método de pago, perderá automáticamente el acceso a los eventos PPV restantes bajo este beneficio.

3.4 Asistencia de desempleo gratuita

Además de los beneficios financieros tradicionales, la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard del Banco Serfinanza ofrece un innovador programa de asistencia de desempleo, diseñado para apoyar a los tarjetahabientes durante los períodos de transición laboral involuntaria. Este programa está administrado en colaboración con Integral Group Solution S.A.S. y cubre una variedad de servicios destinados a facilitar la reintegración en el mercado laboral.

- Descripción del Servicio: La asistencia de desempleo gratuita del Banco Serfinanza proporciona apoyo multifacético a los tarjetahabientes que han perdido su empleo de manera involuntaria. Este programa ofrece orientación y recursos prácticos para navegar este desafiante periodo con mayor facilidad y confianza.
- Servicios Incluidos:
 - Orientación Legal Telefónica en Materia Laboral: Servicio de asesoramiento legal por hasta dos sesiones anuales, proporcionado por abogados especializados en leyes laborales.

- Beneficios: Aclaración de dudas sobre derechos y deberes tras un despido, asesoramiento sobre acciones legales, y guía sobre procedimientos laborales.
 - Acceso: Disponible de lunes a viernes de 8:00 AM a 5:00 PM y sábados de 8:00 AM a 12:00 PM.
 - Evaluación del Perfil Laboral Telefónica: Hasta dos sesiones anuales de consultoría para identificar competencias y capacidades, orientadas a resaltar estas cualidades en procesos de selección.
 - Beneficios: Identificación de habilidades clave, consejos para la mejora de la empleabilidad y estrategias para abordar el mercado laboral.
 - Preparación: Requiere solicitud previa con 24 horas de antelación.
 - Apoyo Psicológico Telefónico: Dos sesiones anuales de apoyo psicológico para gestionar el impacto emocional del desempleo y preparar mentalmente al tarjetahabiente para futuras oportunidades.
 - Beneficios: Orientación en la gestión de estrés y ansiedad, apoyo en la reconstrucción de la autoestima y técnicas para mantener una actitud positiva.
 - Disponibilidad: Sesiones de hasta 60 minutos con previa cita.
 - Asesoramiento en la Preparación de Entrevistas y Elaboración de Hojas de Vida: Orientación profesional para optimizar las hojas de vida y preparar a los tarjetahabientes para entrevistas de trabajo.
 - Beneficios: Mejora en la presentación de documentos profesionales y técnicas de entrevista, aumentando las posibilidades de éxito en la búsqueda de empleo.
 - Servicio: Limitado a dos eventos anuales, con asesoramiento de hasta 60 minutos por sesión.
- Proceso para Acceder a los Servicios: Los tarjetahabientes interesados deben contactar a Integral Group Solution S.A.S. a través de las líneas 018000933045 y desde Bogotá al teléfono fijo (601) 5804588, facilitando su identificación como beneficiarios y especificando el tipo de asistencia requerida.

Para una descripción detallada de cada servicio, incluyendo limitaciones y procedimientos completos de acceso, los tarjetahabientes deben visitar el sitio web de Banco Serfinanza. Aquí encontrarán los documentos completos y actualizados sobre los términos y condiciones de la asistencia de desempleo: <https://bancoserfinanza.com/tarjeta-de-Crédito-dgo-mastercard/>

4. Condiciones Específicas y Restricciones

4.1 Condiciones Generales de los Beneficios

Los beneficios asociados con la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard están diseñados para enriquecer la experiencia financiera y de estilo de vida del tarjetahabiente. Sin embargo, es esencial comprender que estos beneficios están sujetos a términos específicos que deben ser cumplidos para su aplicación efectiva:

- **Periodo de Vigencia:** Los beneficios descritos son válidos durante el periodo estipulado al principio de este documento o hasta que se notifique lo contrario por parte del Banco Serfinanza o DIRECTV. Los cambios en la política de beneficios serán comunicados a través de los canales oficiales de DIRECTV y/o del Banco Serfinanza.
- **No Transferibilidad:** Los beneficios otorgados son personales e intransferibles. Solo el titular de la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard registrado puede reclamar y utilizar los beneficios asociados con su Tarjeta de Crédito DGO Mastercard.
- **No Acumulabilidad:** Los beneficios proporcionados no son acumulables con otras promociones o descuentos que DIRECTV, el Banco Serfinanza o sus aliados puedan ofrecer, a menos que se especifique explícitamente lo contrario.

4.2 Restricciones de Uso

Además de las condiciones generales, existen restricciones específicas que limitan cómo y cuándo pueden usarse los beneficios:

- **Cambios en los Beneficios:** DIRECTV y Banco Serfinanza se reservan el derecho de modificar, suspender o discontinuar cualquier beneficio en cualquier momento, debido a cambios en la legislación, política interna o acuerdos con terceros.
- **Uso Adecuado de la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard:** El uso indebido de la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard y de los beneficios asociados, incluido el fraude o la manipulación de los términos y condiciones, puede resultar en la cancelación de los beneficios y la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard misma.
- **Limitaciones de los PPV y Descuentos:** Los eventos Pay Per View (PPV) y los descuentos en servicios como DIRECTV están sujetos a la disponibilidad y restricciones impuestas por los programadores y titulares de derechos del contenido, incluyendo restricciones de contenido y limitaciones de acceso geográfico.

4.3 Cancelación de Beneficios

DIRECTV y Banco Serfinanza pueden cancelar los beneficios otorgados bajo la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard en las siguientes circunstancias:

- **Incumplimiento de los Términos y Condiciones:** Si el tarjetahabiente no cumple con los términos y condiciones establecidos en este documento o con cualquier política adicional aplicable.
- **Actividad Fraudulenta:** Si se detecta actividad fraudulenta o abuso relacionado con el uso de la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard o los beneficios.
- **Cancelación de la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard:** Si la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard de crédito es cancelada, ya sea por iniciativa del cliente o del Banco Serfinanza.
- **Incumplimiento en el pago:** Si el cliente incumple en sus pagos mensuales causando bloqueo temporal o permanente del producto.

4.4 Responsabilidades Legales

Los tarjetahabientes deben estar conscientes de que ciertas responsabilidades legales vienen con el uso de la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard y sus beneficios:

- **Cumplimiento de las Leyes:** Los tarjetahabientes están obligados a cumplir con todas las leyes y regulaciones locales, nacionales e internacionales aplicables al uso de su Tarjeta de Crédito DGO Mastercard.
- **Notificación de Cambios:** Es responsabilidad del tarjetahabiente informar a Banco Serfinanza sobre cualquier cambio en su situación financiera o personal que podría afectar su capacidad para cumplir con los términos de esta Tarjeta de Crédito DGO Mastercard.

5. Obligaciones del tarjetahabiente

Responsabilidades y obligaciones que cada tarjetahabiente debe asumir al aceptar y utilizar la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard. Estas obligaciones son fundamentales para garantizar el uso responsable y seguro de la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard y para mantener la elegibilidad de los beneficios asociados.

5.1 Mantenimiento de la Cuenta

- **Estado de la Cuenta:** Es esencial que los tarjetahabientes mantengan su cuenta en buen estado, lo cual implica evitar bloqueos, realizar pagos a tiempo y no exceder el límite de crédito establecido.
- **Información Actualizada:** Los tarjetahabientes deben asegurarse de que toda la información personal y financiera proporcionada a Banco Serfinanza esté actualizada y sea precisa. Esto incluye, pero no se limita a, cambios de dirección, estatus de empleo, número de teléfono, y cualquier otra información relevante que pueda afectar la relación entre el tarjetahabiente y el Banco Serfinanza.

5.2 Uso Adecuado de la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard

- **Seguridad de la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard:** Los tarjetahabientes deben tomar todas las medidas razonables para proteger su Tarjeta de Crédito DGO Mastercard contra el robo, la pérdida o el uso no autorizado. Esto incluye no compartir el número de Tarjeta de Crédito DGO Mastercard, el código de seguridad, claves, o la información de PIN con terceros entre otros.
- **Notificación de Pérdida o Robo:** En caso de pérdida o robo de la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard, los tarjetahabientes deben notificar inmediatamente a Banco Serfinanza para evitar posibles fraudes y limitar su responsabilidad por transacciones no autorizadas.

5.3 Cumplimiento de los Términos y Condiciones

- **Aceptación de Condiciones:** Al utilizar la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard, los tarjetahabientes aceptan todos los términos y condiciones establecidos en el formato de condiciones, autorizaciones y reglamento de la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard de crédito, el cual fue aceptado al momento de la solicitud del de la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard y podrá ser consultado en cualquier momento en la página de Banco Serfinanza,

así mismo aceptan las condiciones de uso de todos sus beneficios establecidas en el presente documento.

6. Modificaciones a los Términos y Condiciones

6.1 Derecho de Modificación

Banco Serfinanza se reserva el derecho de modificar, alterar, o actualizar estos términos y condiciones en cualquier momento. Estas modificaciones pueden ser necesarias debido a cambios en la ley, en la política interna del Banco Serfinanza, en las condiciones del mercado, o en las prácticas operativas.

6.2 Notificación de Cambios

- **Métodos de Comunicación:** Cualquier cambio significativo en los términos y condiciones será comunicado a los tarjetahabientes a través de los canales oficiales de comunicación del Banco Serfinanza y DIRECTV, que pueden incluir, pero no se limitan a, correo electrónico, mensajes de texto, página de internet, notificaciones dentro de la aplicación de banca en línea, o correspondencia física.
- **Acceso a la Información Actualizada:** Además de las comunicaciones directas, los tarjetahabientes siempre pueden acceder a la versión más reciente de los términos y condiciones a través del sitio web oficial de DIRECTV y Banco Serfinanza. Se recomienda a los tarjetahabientes revisar periódicamente esta información para mantenerse al tanto de cualquier actualización.

6.3 Aceptación de Cambios

- **Consentimiento Implícito:** El uso continuado de la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard después de que se hayan introducido cambios a los términos y condiciones constituirá la aceptación de esos cambios por parte del tarjetahabiente. Si tarjetahabiente no está de acuerdo con los cambios propuestos, tiene el derecho de cancelar su Tarjeta de Crédito DGO Mastercard o desistir de su uso antes de que los cambios entren en efecto, sujeto a cualquier saldo pendiente o compromisos financieros preexistentes.

7. Procedimientos para solicitudes, peticiones y Reclamaciones

7.1 Reporte PQRS asociados a información de la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard y su uso

- Proceso de Reporte: Los tarjetahabientes que deseen solicitar algún cambio o realizar una queja y/o reclamo en referencia a su Tarjeta de Crédito DGO Mastercard y los beneficios administrados por Banco Serfinanza (se detallan en el anexo) deben contactar al servicio al cliente de Banco Serfinanza informados a través de: <https://bancoserfinanza.com/servicio-al-cliente>

7.2 Reporte PQRS asociados a información de la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard y su uso

- Proceso de Reporte: Los tarjetahabientes que deseen solicitar algún cambio o realizar una queja y/o reclamo en referencia al servicio de DIRECTV y los beneficios administrados DIRECTV (se detallan en el anexo) deben contactar al servicio al cliente de DIRECTV a través de los canales autorizados.

8. Procedimientos Legales y Resolución de Conflictos

8.1 Legislación Aplicable y Jurisdicción

- Leyes Regulatoras: Todos los términos y condiciones asociados con la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard, así como cualquier disputa o reclamación derivada de o relacionada con estos términos, estarán regidos por las leyes de Colombia.

Jurisdicción: Cualquier disputa legal que surja en relación con el uso de la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard será resuelta en los tribunales competentes de Colombia, y tarjetahabientes aceptan someterse a la jurisdicción exclusiva de estos tribunales.8.2 Procedimientos de Resolución de Conflictos

- Mecanismos de Resolución: Banco Serfinanza proporciona varios mecanismos para resolver disputas o reclamaciones relacionadas con la Tarjeta de Crédito DGO Mastercard, incluyendo mediación y arbitraje, cuando sea aplicable y aceptado por ambas partes.
- Resolución Alternativa de Disputas (RAD): Antes de proceder con litigios formales, se alienta a los tarjetahabientes a explorar opciones de Resolución Alternativa de Disputas como la mediación, la cual puede ofrecer una solución más rápida y menos costosa para ambas partes.

8.3 Cumplimiento de Normativas

- Adherencia a Normativas: Banco Serfinanza y DIRECTV se comprometen a adherirse a todas las normativas financieras, comerciales y de protección al consumidor aplicables a la emisión y manejo de Tarjeta de Crédito DGO Mastercard de crédito en Colombia y uso de productos de televisión.
- Actualizaciones Normativas: El Banco Serfinanza se mantiene informado y actualiza sus políticas y procedimientos en respuesta a cambios en la legislación para garantizar el cumplimiento continuo.

9.4 Políticas de Privacidad y Protección de Datos

- Privacidad del Cliente: Banco Serfinanza y DIRECTV tienen políticas estrictas para proteger la privacidad y seguridad de la información personal de los clientes, la cual puede ser consultada en cualquier momento en las páginas web oficiales de ambas partes.
- Acceso y Rectificación: Los tarjetahabientes tienen el derecho de acceder a sus datos personales mantenidos por el Banco Serfinanza y de solicitar la corrección de cualquier dato incorrecto.

ANEXO

Detalle de planes y productos para el 10% de descuento mensual

Planes:

- Combo Internet + televisión Aplica:

-Programación

-Tecnología HD

-1 equipo principal

-Velocidad Net activa, aplica descuento después de finalizada la oferta que tenga el cliente (30MB/50MB/100MB/200MB/300MB/500MB)

- Cliente solo internet.

-Velocidad Net activa (30MB/50MB/100MB/200MB/300MB/500MB)

- Cliente solo TV

- Programación básica

-Tecnología HD

-1 equipo principal

Detalle comercios aliados elegibles para el beneficio de cashback del 1% durante el primer año:

- DIRECTV
- TIENDADIRECTV.COM
- MUNDEA
- CONTACTA HEALTH