

Términos y Condiciones para la Biometría Facial

A través de los canales y experiencias digitales del Bancolombia S.A. ("Bancolombia"), podrás acceder a la validación de identidad mediante biometría facial.

Al aceptar estos Términos y Condiciones, podrás utilizar la experiencia de registro y validación de identidad a través de biometría facial, de acuerdo con lo aquí establecido.

1. Alcance

La validación de identidad mediante biometría facial es un mecanismo que permite confirmar tu identidad para acceder a los productos y/o servicios de Bancolombia, a través de la verificación de tu rostro y de tu documento de identidad.

Bancolombia pone a disposición la biometría facial como mecanismo de autenticación. De ser posible, Bancolombia dispondrá distintos canales y/o mecanismos alternos disponibles que sean igualmente funcionales y eficaces para la validación de identidad, atendiendo al nivel de riesgo de la operación que se trate.

2. ¿Cómo funciona la validación de identidad por biometría facial?

Para vivir la experiencia de validación de identidad mediante biometría facial, te solicitaremos realizar los siguientes pasos:

- a) Tomar una fotografía de tu rostro utilizando la cámara de tu dispositivo. Para ello, tu dispositivo te solicitará permiso para acceder a la cámara. Este permiso puede ser otorgado o revocado en cualquier momento, ya que corresponde a configuraciones propias del sistema operativo (Android, iOS o AppGallery).
- b) Capturar una imagen del anverso y reverso de tu documento de identidad. Este será solicitado una única vez, durante la etapa de registro en el servicio de biometría.
- c) Una vez completados los pasos anteriores, se realizará la validación de tu identidad, la cual podrá resultar exitosa o no. Si la validación es exitosa, podrás continuar con la experiencia. Si no es exitosa o no deseas validar tu identidad a través de biometría, de ser posible, Bancolombia podrá disponer de distintos canales y/o mecanismos alternos disponibles que sean igualmente funcionales y eficaces para la validación de identidad, atendiendo al nivel de riesgo de la operación que se trate.

4. Requisitos para acceder a la biometría facial

Para acceder a la validación de identidad mediante biometría facial, debes cumplir con los siguientes requisitos:

1. Ser cliente o usuario de Bancolombia.
2. Ser mayor de 18 años.
3. Contar con cédula de ciudadanía colombiana en el caso de ciudadanos colombianos. En el caso de ciudadanos extranjeros, contar con cédula de extranjería vigente, pasaporte o Permiso por Protección Temporal (PPT).

5. Aceptación

Al aceptar estos Términos y Condiciones confirmas que conoces, entiendes, aceptas y te obligas a cumplir lo establecido en este documento.

Así mismo, declaras conocer las características y condiciones del servicio de biometría facial, las cuales se encuentran publicadas en la página web de Bancolombia en www.bancolombia.com o ingresa a este enlace [Mecanismos para tu protección \(bancolombia.com\)](#).

6. Modificaciones

Bancolombia podrá modificar, limitar o cancelar estos términos y condiciones, lo cual será informado previamente a través de la página web y/o de sus los canales oficiales.

Una vez anunciada una modificación, podrás manifestar su aceptación o su decisión de terminar el uso del servicio de biometría facial, dentro de los quince (15) días calendario siguientes. Si no manifiestas tu voluntad de cancelar y continúas utilizando el servicio de biometría facial, se entenderá que acepta las nuevas condiciones, de conformidad con el artículo 854 del Código de Comercio.

7. Eliminación de tus datos de biometría facial

Puedes consultar el proceso para eliminar tus datos de biometría facial en el sitio web Bancolombia S.A. en www.bancolombia.com.

8. Canales de atención

Para la atención de quejas o reclamos relacionados con la biometría facial, tienes habilitados los siguientes canales:

- ✓ Línea telefónica nacional: 01 8000 9 12345
- ✓ Sucursales físicas de Bancolombia