

Reglamento general de términos y condiciones para productos, servicios y canales ofrecidos por BBVA Colombia a personas naturales.

Este reglamento contiene los términos acordados y las condiciones generales pactadas entre EL BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A., en adelante EL BANCO y las personas naturales, en adelante EL CLIENTE.

1. Condiciones generales a todos los productos.

1.1 Definiciones: (a) Cliente: Es la persona natural con quien EL BANCO establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos, servicios y utilización de canales; (b) Productos: Son las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan mediante este reglamento o tienen origen en la ley, como son, por ejemplo, la cuenta corriente, los depósitos a término, las operaciones de crédito, la tarjeta de crédito, los contratos de apertura de crédito o cupos de crédito y el sobregiro, entre otros; (c) Servicios: son aquellas actividades conexas al desarrollo de los productos y operaciones, tales como canales o mecanismos físicos y electrónicos que se suministran a los CLIENTES en oficinas, cajeros automáticos, BBVA net, call center, centros de servicios y pagos, depositarios, corresponsales no bancarios y todos aquellos que disponga EL BANCO para que EL CLIENTE pueda realizar sus operaciones bancarias de consignaciones, retiros, pagos, transferencias de fondos, etc; (d) Reglamento: son los términos y condiciones convenidas entre EL BANCO y EL CLIENTE para los productos, servicios y canales; (e) Petición: será cualquier solicitud que no contenga inconformidad respecto de los productos, servicios o canales; (f) Queja o reclamo: es la manifestación de inconformidad expresada por un CLIENTE respecto de un producto, servicio o canal, puesta en conocimiento del BANCO, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia o demás instituciones competentes; (g) Canales: son mecanismos de distribución de servicios financieros: las oficinas, cajeros automáticos (ATM), receptores de cheques, receptores de dinero en efectivo, POS (incluye PIN Pad), sistemas de audio respuesta (IVR), centro de atención telefónica (call center, contact center), sistemas de acceso remoto para clientes (RAS), Internet, banca móvil, dispositivos móviles, entre otros.

1.2 Derechos del cliente: EL CLIENTE tendrá los siguientes derechos: (a) Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por EL BANCO; (b) Tener a su disposición información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de cada uno de los productos y servicios ofrecidos o suministrados por EL BANCO, que le permita su comprensión y comparación frente a los productos ofrecidos en el mercado; (c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte del BANCO; (d) Recibir una adecuada educación y orientación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, los mercados y tipo de actividad que desarrolla EL BANCO y los mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos; (e) Conocer gastos y tarifas que generan cada uno de los productos, servicios y la utilización de los canales; (f) Consultar de forma gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, el estado de sus productos y servicios; (g) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, quejas o reclamos ante EL BANCO, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia, los organismos de autorregulación; (h) Los demás derechos que se establezcan en la ley o en instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia.

1.3 Obligaciones y prácticas de protección propias del cliente: EL CLIENTE, al solicitar y aceptar la oferta de productos o servicios del BANCO se compromete a realizar, en todo momento, las siguientes buenas prácticas de protección propia: (a) Informarse sobre los productos o servicios que adquiere o emplea, enterándose sobre las condiciones generales de la operación, derechos, obligaciones, costos y tarifas, exclusiones y restricciones aplicables y solicitar las explicaciones que considere necesarias para adoptar decisiones informadas; (b) Observar las medidas de seguridad y las recomendaciones e instrucciones que imparta EL BANCO para el manejo adecuado y seguro de los productos, servicios y canales; (c) Revisar, leer

y comprender los términos y condiciones del presente reglamento que para todos los efectos legales constituye el contrato y conservar la copia que le suministre EL BANCO; (d) Informarse sobre los órganos y medios de que dispone EL BANCO para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos y el procedimiento previsto para obtener respuestas oportunas; (e) Acceder oportunamente a los canales que el BANCO tiene dispuestos para obtener información sobre sus cuentas o productos, de tal manera que cumpla a tiempo con sus obligaciones, compromisos y deberes; (f) Las demás previstas en las normas aplicables, en este reglamento o en las condiciones especiales de cada producto o servicio.

1.4 Obligaciones especiales del banco: EL BANCO tiene las siguientes obligaciones especiales:

(a) Entregar productos y prestar los servicios en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad; (b) Suministrar información comprensible, cierta, suficiente y publicidada transparente, clara, veraz, oportuna y actualizada acerca de sus productos y servicios; (c) Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero "SAC"; (d) Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales; (e) Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al CLIENTE; (f) Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando EL CLIENTE lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido y cuando EL BANCO se encuentre obligado; (g) Atender y dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas o reclamos formulados por EL CLIENTE, siguiendo los procedimientos aplicables; (h) Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para una atención eficiente y oportuna; (i) Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero; (j) Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia las tarifas de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva y divulgarlos de manera permanente; (k) Dar a conocer por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, las tarifas y demás gastos asociados al producto o servicio, brindando la posibilidad de efectuarla o declinarla; (l) Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar seguridad eficiente a las transacciones, a la información confidencial de EL CLIENTE y a las redes que la contengan; (m) Entregar copia de este reglamento y sus anexos a EL CLIENTE; (n) Conservar, por los plazos previstos en la ley, los comprobantes o soportes de las transacciones u operaciones realizadas; (ñ) Colaborar oportuna y diligentemente con las autoridades competentes, el organismo de autorregulación y el Defensor del Consumidor Financiero, en las actuaciones e investigaciones, en los casos que se requieran; (o) Abstenerse de solicitar información que ya posea, sin perjuicio de la obligación del CLIENTE de actualizarla; (p) Desarrollar programas y campañas de educación financiera; (q) Las demás previstas en la ley, las que se deriven de la naturaleza del contrato o del servicio prestado y las que se deriven de las instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.

1.5 Suministro, manejo y actualización de información: (a) La información suministrada por el cliente y cualquiera que repose en los archivos del BBVA, sus filiales, subordinadas o vinculadas, sea comercial, profesional, técnica, administrativa o financiera, así como aquella a la que tenga acceso el responsable o el encargado del tratamiento con ocasión o en desarrollo de las operaciones, es confidencial y se encuentra amparada por la reserva bancaria; (b) EL CLIENTE entregará información veraz y verificable y la actualizará por lo menos una (1) vez al año o cada vez que así se le solicite o cuando se presenten variaciones. En caso de inconsistencia de la información o falta de actualización, se autoriza saldar las cuentas y/o dar por terminados los contratos; (c) Los documentos presentados podrán ser retirados por el cliente dentro de los 30 días siguientes a la notificación de la negativa de vinculación o autorización de productos o servicios, después de este término podrán ser destruidos; (d) Los reglamentos de los productos a contratar, así como la información sobre los productos y servicios y el seguro de depósitos se entregan en medio físico y podrán ser consultados en la página www.bbva.com.co donde estarán permanentemente actualizados; (e) EL CLIENTE imparte de manera previa, expresa, informada y permanente las siguientes autorizaciones: (i) al responsable del tratamiento, al

encargado del mismo o a quien represente sus derechos para las siguientes finalidades: el cumplimiento de obligaciones establecidas en la ley, en normas extranjeras e internacionales, análisis de riesgos, estadísticos, de control, supervisión, encuestas, muestreos, comerciales, mercadeo, pruebas de mercadeo, comercialización de productos, verificación y actualización de información. En todo caso, el cliente se reserva el derecho de solicitar que no se utilice la información con fines de mercadeo y/o promoción de productos o servicios. En desarrollo de lo anterior podrán: (a) Almacenar, consultar, procesar, reportar, obtener, actualizar, compilar, tratar, intercambiar, compartir, enviar, modificar, emplear, utilizar, eliminar, ofrecer, suministrar, grabar, conservar y divulgar a responsables o encargados del tratamiento de datos personales, los operadores, centrales o bases de información y/o buró de crédito y/o cualquier otra entidad nacional o extranjera que tenga los mismos fines así como con contratistas y/o terceras personas con las cuales se establezcan relaciones comerciales, legales, contractuales, de prestación de servicios o de otro tipo que permitan el desarrollo del objeto social del banco, la información de carácter personal, incluida la de carácter financiero, así como aquella que se derive de la relación y/u operaciones que llegue a celebrar con el responsable del tratamiento o que llegaren a conocer, siempre que a tales compañías, contratistas y/o terceros se les exija cumplir la ley colombiana sobre protección o tratamiento de datos personales y las políticas internas del BBVA; (b) Transferir o transmitir, nacional o internacionalmente, y suministrar toda la información para los fines indicados y el desarrollo, prestación de los servicios principales, accesorios y conexos del responsable, los encargados y demás sujetos citados. (ii) a los operadores de información, bases de datos y/o buró de crédito, para tratar y/o administrar, dentro de los límites que disponen sus estatutos, reglamentos y la ley, la información personal suministrada en virtud de la presente autorización. La permanencia de la información se regirá por lo dispuesto en la ley. EL CLIENTE contará con los derechos que le otorgan las leyes de Hábeas Data y de protección de datos personales y consultará nuestro aviso de privacidad y las políticas de tratamiento de información disponibles en www.bbva.com.co.

Responsable del tratamiento: BBVA Colombia S.A., BBVA Fiduciaria, BBVA Valores, BBVA Seguros, y las demás empresas de grupo BBVA y sus filiales, subsidiarias y/o subordinadas que existan o que se constituyan en el futuro.

Datos de contacto: www.bbva.com.co - www.bbva fiduciaria.com.co - www.bbva seguros.com.co y www.bbva valores.com.co a los teléfonos Bogotá 401 0000, Barranquilla 350 3500, Bucaramanga 630 4000, Medellín 493 8300 y a nivel nacional la línea BBVA 01 8000 912227.

1.6 Titularidad y representantes: podrá ser CLIENTE del BANCO toda persona natural, con uno o más productos o servicios, de manera individual o colectiva. Las cuentas colectivas podrán ser conjuntas o solidarias. La disposición de saldos se hará en la forma convenida con EL BANCO. Los titulares colectivos son solidaria e ilimitadamente deudores de los saldos insolutos. EL CLIENTE es el único facultado para operar los productos y servicios y podrá hacerlo directamente o mediante representante o apoderado debidamente facultado. Si EL CLIENTE o una autoridad revoca o modifica las facultades de los representantes o apoderados, o los reemplaza, deberá comunicarlo oportunamente al BANCO, adjuntando la documentación necesaria. Las condiciones de manejo de las cuentas serán las que figuran en los registros internos del BANCO y no podrán ser modificadas unilateralmente. Cuando se trate de cuentas corrientes y existan personas autorizadas para el giro de cheques, las condiciones y autorizaciones permanecerán vigentes hasta que se notifiquen por el CLIENTE y se acepten por el BANCO las modificaciones respectivas. Los cheques girados antes de la aceptación por parte del BANCO de las modificaciones, serán pagados válidamente, salvo que se imparta oportunamente por EL CLIENTE orden de no pago.

1.7 Comunicaciones: se conviene que el BANCO podrá enviar comunicaciones e información a los CLIENTES mediante cartas, circulares, avisos colocados en las instalaciones del BANCO abiertas al público, publicaciones en diarios de circulación nacional o local, volantes que acompañen los estados de cuenta, correos electrónicos, mensajes SMS, mensajes de datos, fax, información verbal, telefónica, publicada en la página WEB o cualquier otro medio,

sobre las condiciones de prestación de los productos o servicios, comisiones, horarios de funcionamiento, frecuencia, número de operaciones por día u otros fines, tasas de interés, costos y gastos asociados al producto o servicio, tarifas vigentes aplicables, promociones, transacciones y operaciones realizadas desde productos en cajeros automáticos, call center e Internet y cualquier otra información, actualización, aclaración o modificación del presente reglamento.

1.8 Estados de cuenta (extractos): EL BANCO pondrá a disposición de LOS CLIENTES los extractos y comunicaciones a la última dirección física o electrónica registrada por EL CLIENTE o en la página Web. El extracto informará las operaciones realizadas, saldos disponibles en cuentas, tasa de interés efectiva anual reconocida en cuentas corrientes cuando sea del caso, tasas de interés efectivo anual cobradas en el periodo, valor de cuota total y mínima a pagar, periodicidad y forma de liquidación de los intereses, así como la fecha de pago. EL BANCO llevará un registro de todos los movimientos de las cuentas y productos, dejando a disposición por el término de un mes que siga a la expedición del respectivo extracto los correspondientes comprobantes sobre los movimientos, lo cual no impide que el cliente realice reclamaciones sobre la información consignada en los extractos. Si EL CLIENTE no presentare movimientos, consignaciones, ni retiros, saldos medios previamente acordados, pagos o transferencias de fondos, EL BANCO no estará obligado a expedir, ni remitir el extracto de la cuenta. La periodicidad mensual y la fecha para el envío de los extractos podrá ser modificada por EL BANCO, comunicando oportunamente al CLIENTE. En caso de pérdida o extravío de los extractos, EL CLIENTE deberá solicitar en la oficina donde tenga radicadas sus cuentas o productos, un duplicado o información sobre el estado de los mismos, de acuerdo con las tarifas que tenga vigentes EL BANCO, o consultar electrónicamente en los canales que EL BANCO tenga habilitados para el efecto. Estas circunstancias o cualquier otra no alteran los plazos pactados, ni los montos o fechas de pago previamente acordadas con exactitud.

1.9 Condiciones generales para el manejo de cuentas corrientes y productos: EL CLIENTE podrá realizar depósitos, transferencias, giros de cheques, pagos y/o retiros de dinero con sujeción a las siguientes reglas: (a) Las transacciones se efectuarán a través de los medios de manejo acordados y podrán ser realizadas en oficinas, cajeros automáticos, corresponsales no bancarios, depositarios, e-corner, Internet, call center y, en general, por cualquier medio y/o canal de distribución de servicios financieros puestos a disposición por EL BANCO; (b) EL BANCO podrá cumplir las instrucciones que EL CLIENTE le imparta por teléfono, télex, fax, correo electrónico, mensajes de texto SMS, Internet u otro medio de comunicación similar, salvo que EL CLIENTE lo prohíba expresamente en las condiciones de manejo de su cuenta o el BANCO no lo haya aceptado; (c) EL CLIENTE podrá realizar consignaciones, retiros, pagos, transferencias de fondos entre cuentas propias o de terceros, creación y cambios de clave de ingreso y de operación, consulta de saldos y las demás operaciones que considere necesarias para el correcto manejo de la cuenta; (d) EL CLIENTE y/o los terceros que realicen consignaciones locales y/o nacionales en cuentas corrientes deberán suministrar al BANCO el tipo, número y titular de la cuenta. Las consignaciones serán abonadas en la cuenta que figure en el comprobante de consignación. Los valores consignados en cheque serán acreditados en la cuenta receptora cuando sean efectivamente pagados por el banco librado. EL BANCO podrá aceptar o rechazar las consignaciones de cheques sobre otras plazas. En caso de aceptarlas, se entenderá que las remesas son al cobro. Los cheques que resulten impagados permanecerán en poder del BANCO a órdenes del CLIENTE, quien deberá reclamarlos en las dependencias informadas por EL BANCO. EL BANCO no asume compromiso de cobro de estos cheques, ni de realizar gestiones adicionales y son a cargo del CLIENTE las actuaciones para obtener el pago y evitar prescripciones o caducidades. Los cheques no reclamados por el cliente permanecerán en custodia del BANCO, que podrá debitar de la cuenta receptora de la consignación el valor correspondiente al servicio de custodia; tales valores serán informados en los tarifarios que estarán a disposición del cliente en las carteleras, página web o en los demás canales que disponga el Banco. Si al cabo de 2 años los cheques devueltos no son retirados por EL CLIENTE, EL BANCO podrá proceder a su

destrucción, previa microfilmación o reproducción por algún medio adecuado. En el evento que la consignación se realice por medio de cajeros automáticos, agilizadores o cualquier medio automatizado, el recibo que se expida quedará sujeto a posterior verificación por parte del BANCO. En caso de existir diferencias entre el contenido del sobre y valor consignado en el recibo, el monto que se acreditará a la cuenta receptora será el establecido en el proceso de verificación del BANCO; (e) EL CLIENTE podrá retirar los saldos disponibles en sus cuentas empleando los medios de manejo físicos o electrónicos autorizados por el BANCO y atendiendo las medidas de seguridad correspondientes. Se aceptarán los retiros por personas distintas al CLIENTE, siempre que se cumpla con lo previsto en este Reglamento; y (f) EL CLIENTE tiene el deber de verificar que es correcta la información verbal o escrita suministrada al BANCO para consignaciones, giros, transferencias, retiros o cualquier otro propósito; (g) EL BANCO podrá centralizar, en una o más cuentas del CLIENTE, los saldos deudores o acreedores que presente, cuando se presente cualquier incumplimiento o evento de aceleración de pagos; (h) EL BANCO reconocerá y pagará intereses remuneratorios liquidados sobre los saldos existentes a favor del CLIENTE en las cuentas corrientes cuando a ello hubiere lugar. Las tasas, tipo, vigencia, fechas de corte y de pago que EL BANCO reconocerá se comunicarán periódicamente por cualquiera de los medios previstos en este reglamento. Tales tasas podrán ser diferenciales de acuerdo con los montos depositados y su permanencia; (i) EL BANCO atenderá las órdenes de embargo y demás disposiciones de las autoridades competentes en relación con saldos, productos y servicios.

1.10 Operaciones realizadas en las cuentas corrientes y productos: los pagos, retiros, consignaciones, transferencias entre cuentas propias o con destino a terceros que se realicen los días sábados, domingos, feriados o en horarios adicionales, se entenderán realizadas el día hábil siguiente. EL CLIENTE tiene el deber de conservar y custodiar adecuadamente las tarjetas débito y crédito, claves, tarjeta de coordenadas net segura, códigos inteligentes, chequeras, talonarios de retiro, condiciones de manejo, códigos de acceso a sistemas de cómputo, token, claves dinámicas y, en general, cualquier dato, documento o elemento mediante el cual EL CLIENTE pueda autorizar y/o realizar operaciones en las cuentas, productos y servicios. Es obligación del CLIENTE avisar inmediata y oportunamente el extravío, pérdida o hurto de cualquiera de los medios de manejo, para evitar el uso indebido, transacciones no consentidas, irregulares o fraudulentas. Notificado el extravío, EL BANCO procederá al bloqueo de las cuentas y productos. Por aviso oportuno se entiende el realizado antes de que terceras personas puedan disponer de los recursos existentes en cuentas y/o productos, esto es, antes de que un tercero realice retiros, compras, pagos, transferencias a terceros y/o que se realice el pago de los cheques extraviados y/o hurtados o, en general, cualquier otra operación o transacción. EL CLIENTE se compromete a: (a) Realizar transacciones en sitios, equipos y sistemas electrónicos seguros, aplicando las instrucciones y atendiendo las recomendaciones y advertencias del BANCO sobre medidas de seguridad, en especial absteniéndose de transar utilizando equipos, redes, o sistemas con acceso al público; (b) Abstenerse de suministrar información personal (identificación, claves, números de cuentas y/o tarjetas) a terceras personas. Cuando EL CLIENTE afirme no haber realizado un pago, retiro, transferencias de fondos, compras o en general determinada utilización nacional o internacional de sus cuentas o tarjetas de crédito, deberá presentar la reclamación inmediatamente se realizó la operación o tuvo conocimiento de ella y si lo desea solicitar la aplicación de la reversión de transacciones prevista en la ley, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos en la misma (artículo 51 de la Ley 1480 del año 2011 o la que la reforma o sustituya.)

1.11 Imputación de pagos y autorización de débitos a cuentas: (a) Todo pago efectuado por EL CLIENTE se imputará en el siguiente orden: tarifas, comisiones, impuestos de timbre y demás gastos, gastos de cobranza administrativa, extrajudicial y judicial si hubiere lugar a ellos, honorarios del abogado y costas, intereses de mora, si se hubieren causado, intereses remuneratorios causados, amortización a capital, y el remanente, si lo hubiere, al prepago de la obligación; (b) EL CLIENTE autoriza al BANCO para debitar de las cuentas y/o productos abiertos en EL BANCO, sin necesidad de previa comunicación, las cuotas de las obligaciones a su cargo, por capital, intereses u otros conceptos, que provengan de crédito hipotecario, de consumo, comercial, microcrédito, cupos de crédito y/o tarjeta de crédito, sobregiro o cualquier otra causa, en desarrollo de las relaciones comerciales

derivadas del presente reglamento. EL BANCO podrá compensar con cualquier bien, título, objeto de valor o derechos de EL CLIENTE que se encuentren en poder del BANCO. EL BANCO efectuará los débitos para la atención de obligaciones en las fechas acordadas en los títulos de deuda o pagarés e informará a los CLIENTES los valores de los débitos efectuados a través de los extractos. Esta autorización se extenderá a las obligaciones o sumas que se adeuden y saldos o valores disponibles luego del fallecimiento del cliente, en aplicación del artículo 2195 del Código Civil, incluso para sumas aseguradas, cuando las Compañías de Seguros nieguen el pago por causas imputables al CLIENTE.

1.12 Reintegros y devoluciones por operaciones fraudulentas, irregulares o equivocadas:

EL CLIENTE se obliga a reintegrar al BANCO los valores que se acrediten de manera equivocada, irregular o fraudulenta en sus cuentas o productos y desde ahora autoriza reversar, bloquear, retener, retrotraer y/o trasladar de sus cuentas o productos las sumas que le hayan sido abonadas por error, de manera fraudulenta o por otras causas irregulares. En el evento que no fuere posible reversar la operación y por estas causas se generen descubiertos, EL CLIENTE se obliga a pagarlos inmediatamente se produzca la reversión, con intereses a la tasa máxima legal permitida, junto con los gastos de cobranza, sin necesidad de requerimientos. Para estos efectos, se pacta que se podrán bloquear y retener los dineros depositados irregular, fraudulenta o equivocadamente en las cuentas y productos, así como suspender la ejecución de cualquier instrucción impartida, cuando el BANCO: (i) Tenga constancia que los dineros depositados en cuentas y/o productos provienen de transacciones y/o pagos no realizados ni consentidos por el titular de la cuenta originadora del pago; y, (ii) Establezca que entre EL CLIENTE ordenante de la transferencia y/o pago y EL CLIENTE receptor no existe relación. EL BANCO comunicará AL CLIENTE la adopción de estas medidas, conservando EL CLIENTE la posibilidad de aportar, dentro de los cinco (5) días siguientes a recibir la comunicación del BANCO, la información que permita verificar que la(s) transferencia(s) de dinero y/o el (los) pago(s) recibidos corresponden a transacciones regulares, lícitas y/o que efectivamente provienen de actividades propias. Cuando corresponda se procederá a saldar las cuentas y productos e informar al CLIENTE para que retire los saldos disponibles dentro del mes siguiente, momento a partir del cual se trasladarán al rubro contable correspondiente sin que haya lugar al reconocimiento de rendimientos. La prescripción de sujetará a las normas legales aplicables.

1.13 Comisiones, gastos e impuestos: (a) EL CLIENTE ha sido previamente informado al momento de la apertura de cada uno de los productos que, salvo las transacciones exentas por ley o acordadas con EL BANCO en documento anexo, las demás transacciones por la utilización y/o contratación de productos o servicios serán pagadas por EL CLIENTE a las tarifas vigentes, entre ellas, las comisiones y gastos generados por retiros, transferencias de fondos, reposición de tarjetas débito, crédito, net segura, expedición de chequeras, talonarios de retiro, consignaciones nacionales, remesas, giros, aperturas de crédito, sobregiros, pagos, consultas, extractos adicionales, operaciones a través de internet, banca telefónica y/o banca móvil, utilización de cajeros electrónicos propios y/o de terceros, impuestos, tasas y contribuciones y, en general, cualquier otro costo o gasto, precio o comisión aplicable a cada uno de los productos y/o servicios contratados, cuyas tarifas y actualizaciones se publicarán en las carteleras y/o en la página web del BANCO y/o en cualquier otro canal habilitado para el efecto. EL CLIENTE autoriza debitar de sus cuentas y/o productos y para cargar al estado de cuenta de las tarjetas de crédito, las sumas de dinero que adeude por estos conceptos. Se conviene que se podrán establecer y actualizar las tarifas, comisiones, precios y/o gastos, previo aviso para conocimiento del CLIENTE en la forma prevista en este Reglamento; (b) Cualquier tributo, impuesto, tasa, contribución o gravamen sobre el retiro de dineros, la utilización de cupos de crédito, el uso de las tarjetas y en general que se derive de la aceptación del presente reglamento y/o la utilización de los productos y de la realización de operaciones, será de cuenta y cargo del CLIENTE.

1.14 Otras disposiciones: (a) EL CLIENTE utilizará en sus relaciones con el BANCO recursos provenientes de actividades lícitas y no admitirá que terceros efectúen depósitos en las cuentas, ni cancelen sus obligaciones con fondos originados en actividades ilícitas, ni realizará a través del BANCO transacciones destinadas a tales actividades o en favor de personas relacionadas con las mismas; (b) EL CLIENTE impartirá todas las autorizaciones que sean necesarias para

que el presente reglamento pueda ser ejecutado por EL BANCO en desarrollo de los Acuerdos y Recomendaciones de la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia; (c) Se reconocerán como prueba de las operaciones realizadas en desarrollo del presente reglamento, los comprobantes, registros magnéticos, archivos y/o los documentos en los que quede evidencia que las operaciones fueron emitidas o provienen del CLIENTE o de una persona por él autorizada; (d) Si EL BANCO otorga créditos y estos son utilizados por autorización previa y expresa de EL CLIENTE para adquirir un bien o servicio en un establecimiento comercial con el cual EL BANCO haya realizado una alianza comercial para otorgar financiación, es responsabilidad de EL CLIENTE pagar directamente al establecimiento comercial cualquier gasto, tributo o comisión que no esté incluido en el valor desembolsado por EL BANCO. En este evento, EL CLIENTE manifiesta que conoce que EL BANCO no está realizando la venta del bien o servicio adquirido, por lo cual declara y acepta que EL BANCO no adquiere responsabilidad por la calidad, idoneidad, entrega o cualquier otro factor relacionado con los bienes o servicios adquiridos. Los reclamos que se presenten por EL CLIENTE frente al establecimiento comercial no afectarán en forma alguna el pago del crédito a favor del BANCO, en la forma y plazos convenidos; (e) EL CLIENTE declara que conoce y acepta las condiciones para la aprobación y desembolso de los créditos, tales como la obligación de estar al día en sus obligaciones, la de brindar información veraz, la de otorgar las garantías exigidas, firmar los pagarés, la obligación de mantener actualizados los avalúos, en este último caso de no hacerlo autoriza al BANCO para que contrate su actualización cuando sea del caso y sean cargados a cuenta de EL CLIENTE, la obligación de tener los seguros de vida deudores, incendio y terremoto, vehículos todo riesgo, así como los específicos de cada bien dado en garantía; en caso de no cumplir tal obligación autoriza a EL BANCO para que proceda a su contratación o sea incluido en las pólizas globales que EL BANCO tenga contratadas y que el valor de los mismos sea cargado en la siguiente cuenta de cobro o extracto; (f) EL BANCO podrá suspender los productos que posea EL CLIENTE cuando se presenten situaciones que puedan generar riesgo para EL CLIENTE o EL BANCO o cuando se presenten situaciones de fraude o posible fraude. Estas medidas podrán adoptarse hasta que desaparezcan las causas que las motivaron; (g) El incumplimiento por parte del CLIENTE en el pago oportuno de las obligaciones crediticias derivadas de tarjetas de crédito, sobregiros, crédito rotativo, hipotecario, consumo y en general cualquier obligación dineraria contraída con EL BANCO y/o derivada de las presentes condiciones generales, generará la suspensión de los cupos de crédito, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar, quedando EL BANCO facultado para declarar el vencimiento anticipado de todos los plazos; (h) EL BANCO está facultado para determinar los Canales a través de los cuales EL CLIENTE podrá efectuar las transacciones, pagos, consultas, retiros, transferencias y demás operaciones bancarias. Así mismo, podrá determinar los montos, número de transacciones permitidas y horarios de atención. (i) Serán a cargo del CLIENTE los gastos de cobranza en que incurra EL BANCO en caso de acción judicial o extrajudicial iniciada para lograr el pago de las obligaciones a cargo del CLIENTE; (j) El BANCO podrá realizar llamadas o enviar mensajes con el propósito de recordar la fecha límite de pago o vencimiento o para efectuar gestiones de cobranza, mediante gestores internos o externos. Así mismo, se podrán enviar mensajes, cartas y/o realizar visitas a las direcciones registradas en EL BANCO; (k) EL CLIENTE suscribirá los pagarés de contragarantía o con espacios en blanco que sean necesarios, que podrán ser diligenciados por el Banco de acuerdo con las instrucciones respectivas.

1.15 Terminación y cierre de las cuentas, productos y servicios: EL CLIENTE podrá en cualquier momento disponer la terminación y cierre de sus cuentas, productos y servicios a través de cualquiera de los canales habilitados por EL BANCO. Así mismo, se conviene que la inactividad o falta de movimientos por parte de EL CLIENTE en una cuenta por más de seis (6) meses se entenderá como una manifestación inequívoca de EL CLIENTE de dar por terminado el contrato de cuenta o producto, salvo que en Anexo al presente reglamento se hubiere pactado un término diferente. Correlativamente EL BANCO podrá disponer la terminación y cierre de las cuentas, productos y servicios en cualquiera de los siguientes casos: (i) Si a criterio del BANCO existen dudas o conflictos respecto a la legitimidad, legalidad, vigencia o alcance de las facultades de los representantes del

CLIENTE o legalidad de la procedencia de los fondos depositados en las cuentas; (ii) Si la información proporcionada por EL CLIENTE resulta falsa, inexacta o incompleta en forma total o parcial; (iii) Si EL CLIENTE realiza y/o permite que terceros utilicen indebidamente las cuentas, productos y servicios; (iv) Por muerte del titular de las cuentas, productos y servicios; (v) Si las cuentas y/o productos son objeto de transferencia de fondos, receptora de pagos y/o consignaciones no justificadas por EL CLIENTE; (vi) Si EL CLIENTE no actualiza la información por lo menos una (1) vez al año o cuando el Banco así lo solicite; (vii) Si EL CLIENTE realiza el giro continuo de cheques sin provisión de fondos; (viii) Si EL CLIENTE utiliza los cupos de crédito aprobados por montos superiores a los aprobados por EL BANCO; (ix) Si el nombre del CLIENTE aparece relacionado en una lista pública por supuesta vinculación con delitos narcotráfico, lavado de activos, terrorismo, secuestro, extorsión o cualquiera de los relacionados en el artículo 323 del Código penal colombiano o normas que lo modifiquen o sustituyan; (x) Cuando existan otras razones objetivas. En estos casos EL BANCO podrá disponer la terminación y cierre de las cuentas, productos y servicios accesorios a los mismos, comunicando su decisión al CLIENTE vía correo electrónico o a la última dirección registrada en EL BANCO o a través de mensaje SMS al número del teléfono celular registrado en EL BANCO o mediante mensajes de datos, con una anticipación no menor a quince (15) días calendario, salvo las causales señaladas en los incisos (ii), (iii), (iv), (v), (vi) (vii), (viii) y (xi), en cuyo caso la decisión será informada dentro de los tres (3) días siguientes a la terminación de la relación contractual a través de cualquier canal habilitado para el efecto. EL CLIENTE deberá dejar de utilizar las cuentas o productos de forma inmediata y devolver al BANCO las chequeras, tarjetas y demás medios, documentos o elementos de manejo entregados por EL BANCO. De existir saldo a favor del CLIENTE, deberá ser reclamado dentro del mes siguiente, fecha a partir de la cual las sumas no reclamadas serán trasladadas al rubro contable correspondiente de cuentas por pagar, sin generar rendimientos. La prescripción se sujetará a las normas legales pertinentes.

1.16 Aceptación del presente reglamento: luego de la remisión o puesta en conocimiento, o publicación del reglamento o sus modificaciones o actualizaciones en la página Web del BANCO, este Reglamento se entenderá aceptado por EL CLIENTE con la suscripción de la solicitud de vinculación y contratación de productos y/o con la suscripción de la tarjeta de firmas en la que se establecen las condiciones de manejo de las cuentas y/o con el recibo de la Tarjeta Débito o Crédito, Chequera, Talonario o cualquier otro medio de manejo recibido por EL CLIENTE y/o con la utilización del producto, canal o servicio asociados y/o manteniendo de fondos disponibles en las cuentas y/o al mantener los productos y/o seguir realizando operaciones o utilizando servicios. Por utilización se entiende el hecho de beneficiarse EL CLIENTE del servicio o la realización de transacciones y/o consultas de productos, el mantenimiento de saldos deudores o acreedores o cupos de crédito vigentes y/o utilizados. EL CLIENTE tendrá la libertad de adherir o no a los términos y condiciones del presente reglamento. No habrá lugar a aceptaciones condicionales o parciales. Se entenderá que EL CLIENTE no acepta el presente reglamento o sus modificaciones si dentro de los cuarenta y cinco (45) días siguientes a la remisión o entrega o publicación del reglamento o sus actualizaciones o modificaciones en la página Web del BANCO, EL CLIENTE así lo manifiesta expresamente y/o dispone de la totalidad de los fondos depositados en sus cuentas y/o cancela la totalidad de los saldos adeudados, con el fin de terminar las relaciones con EL BANCO. El reglamento y cada una de sus actualizaciones sustituye los reglamentos o contratos precedentes, conservando vigencia y efectos jurídicos el último ejemplar entregado o comunicado. EL BANCO se reserva el derecho de realizar actualizaciones o modificaciones al reglamento y a las tarifas pactadas o cobradas cuando las circunstancias de mercado o regulatorias así lo ameriten, las cuales serán informadas con 45 días de antelación a su entrada en vigencia.

2. Condiciones de la Cuenta Corriente.

2.1 EL CLIENTE adquiere la facultad de consignar sumas de dinero y cheques en EL BANCO y de disponer, total o parcialmente, de sus saldos mediante el giro de cheques o en otra forma

previamente convenida. EL CLIENTE se obliga a mantener fondos suficientes para atender el pago de los cheques librados. Los cheques deberán ser girados con las firmas registradas en EL BANCO. La firma autógrafa podrá sustituirse, bajo responsabilidad del cuentacorrentista, por un medio mecánico o facsímile, que deberá registrar previamente en EL BANCO. EL BANCO pagará a la vista los cheques posdatados. Los cheques no podrán tener condición alguna para su pago. Solamente serán admisibles las restricciones de negociabilidad o cobro previstas en la ley.

2.2 Cualquiera de los titulares de las cuentas colectivas, conjuntas o solidarias puede disponer total o parcialmente de los saldos y todos ellos son solidaria e ilimitadamente deudores de los saldos que resulten a su cargo.

2.3 Los apoderados para efectuar el manejo en la cuenta se limitarán a las facultades otorgadas en el poder conferido. El titular de la cuenta es responsable de las obligaciones derivadas de la utilización y manejo que de la cuenta realice el apoderado y/o los autorizados para el giro de cheques. Los cheques con cláusula restrictiva de la negociabilidad girados a favor de los apoderados o autorizados, no podrán consignarse en la cuenta corriente del CLIENTE.

2.4 EL BANCO aceptará el pago parcial cuando el tenedor del cheque así lo manifieste expresamente al BANCO librado, insertando en el reverso del cheque la frase "acepto pago parcial" u otra equivalente. La ausencia de esa manifestación se entenderá como rechazo del pago parcial.

2.5 EL BANCO entregará chequeras a los titulares de las cuentas o a la persona autorizada mediante poder debidamente constituido, previa identificación del autorizado. EL BANCO podrá exigir el cumplimiento de las seguridades que estime convenientes. La firma de recibo de la chequera es constancia de la entrega de la totalidad de los esqueletos de cheques. A partir de la entrega de la chequera, EL CLIENTE será el responsable de la custodia de los cheques y de su adecuado manejo. El recibo de la chequera y del formulario para solicitar nueva provisión de cheques implica para EL CLIENTE la obligación de custodiar los cheques y formularios de modo que ninguna otra persona pueda hacer uso de ellos y, por lo tanto, asume el riesgo ante EL BANCO y ante terceros por cualquier perjuicio derivado del uso indebido que de ellos se haga o a causa de negligencia o descuido en la obligación de custodia, en los términos de los artículos 732, 733 y 1391 del Código de Comercio.

2.6 Se aceptarán las consignaciones que realice EL CLIENTE o un tercero, para lo cual se suministrará la información de manera verbal al cajero. Será prueba de la consignación el recibo que entregue EL BANCO, el cual debe ser verificado y suscrito por EL CLIENTE o el tercero en señal de aceptación. La misma regla se aplicará para giros, transferencias, retiros y cualquier otra operación.

2.7 Todo cheque consignado se entiende salvo buen cobro. En consecuencia, los valores solo serán acreditados en cuenta y estarán disponibles una vez sean efectivamente pagados por el banco librado. En el evento que EL BANCO abone provisionalmente en la cuenta el valor del cheque, queda expresamente autorizado para debitarlo si el cheque no es pagado por EL BANCO librado.

2.8 EL BANCO pagará los cheques librados en la chequera entregada al titular de la cuenta, a menos que exista justa causa para su devolución o que se presenten a juicio del BANCO apariencias de falsificación o adulteración apreciables a simple vista. Se entienden por justas causas de devolución las siguientes: 1. Carencia absoluta de fondos. 2. Fondos insuficientes. 3. Pagado parcialmente. 4. Librado en chequera ajena. 5. Cuenta cancelada. 6. Cuenta saldada. 7. Saldo embargado. 8. Hay orden de no pagarlo. 9. Presentación del cheque seis (6) meses después de librado. 10. Quiebra, liquidación o concurso del girador. 11. Instrumento aparentemente falsificado. 12. Firma no registrada. 13. Firma no concordante con la registrada.

14. Faltan firmas de. 15. Falta protector registrado. 16. Falta sello ante firma registrada. 17. Falta endoso. 18. Falta continuidad de endosos. 19. Identificación insuficiente del tenedor. 20. Tenedor distinto del beneficiario. 21. Cheque enmendado. 22. Falta cantidad determinada en letras y/o números. 23. Falta sello canje. 24. Mal remitido, no es a nuestro cargo. 25. Preséntese en nuestras Oficinas. 26. Certificar: A. Abono de cheque fiscal en cuenta de la Entidad Pública beneficiaria. B. Consignación del cheque en cuenta del primer beneficiario. C. Abono en cuenta.

2.9 Si se produce el extravío de cheques a favor o a cargo de EL CLIENTE, EL BANCO podrá continuar el proceso de canje y debitar o acreditar en la cuenta los importes respectivos, sin perjuicio de que EL CLIENTE, cuando sea necesario, adelante los trámites de cancelación, reposición o reivindicación previstos en la ley. El titular de la cuenta deberá dar aviso oportuno y por escrito al BANCO de la pérdida o extravío de su chequera o de uno o varios formularios de cheques, citando los números de los títulos extraviados, del formato de solicitud de chequeras y/o de la carta de autorización para el retiro de chequeras. Por aviso oportuno se entiende el realizado antes del pago de los cheques extraviados.

2.10 Los cheques deberán librarse claramente en letras y números, sin enmendaduras, sin dejar espacios en blanco que permitan hacer intercalaciones, bajo la firma del titular de la cuenta o de la persona o personas cuyas firmas se han registrado para tal efecto. En el evento de presentarse diferencia entre el valor expresado en números y el valor en letras, prevalece el valor expresado en letras. El cuentacorrentista podrá utilizar protectógrafos o sellos para reemplazar la cantidad expresada en letras, los cuales deberán ser registrados previamente en EL BANCO. Si llegaren a existir diferencias en el valor expresado en números y el valor impuesto con el protectógrafo, EL BANCO pagará el cheque por el valor expresado con el protectógrafo.

2.11 Para el pago de un cheque girado a la orden se tendrá como endoso la firma del tenedor. EL BANCO identificará al último tenedor y revisará la continuidad de los endosos, sin verificaciones adicionales de autenticidad. Los cheques girados al portador o endosados en blanco serán pagados a quien los presente.

2.12 Cuando se produzca un descubierto en la cuenta corriente el BANCO podrá cobrar y debitar de cualquiera de las cuentas corrientes del CLIENTE el capital y los intereses remuneratorios y moratorios, sin perjuicio de las acciones legales. EL BANCO podrá, en cualquier tiempo, señalar unilateralmente cupos de sobregiro, previos los análisis crediticios, que se entenderán comunicados y aceptados por EL CLIENTE con la disposición de los recursos. En el evento que se disponga, mediante el giro de cheques o mediante retiros por otro medio de manejo o canal, por valor superior al saldo disponible en la cuenta, incluido el cupo de sobregiro, el excedente será exigible al día siguiente y devengará intereses a la tasa máxima desde el día del descubierto.

2.13 EL BANCO sólo certificará los cheques dentro de los plazos de presentación fijados por la Ley y debitará su monto de la cuenta. Los efectos de la certificación se extinguirán al vencimiento de dichos plazos. Se consideran días inhábiles aquellos en que no haya atención al público.

2.14 EL CLIENTE autoriza al BANCO para que debite de la cuenta el valor de las chequeras, comisiones y demás gastos de la cuenta.

2.15 Serán causales especiales de terminación de la cuenta, además de las previstas en las condiciones generales de este reglamento, mantener inactiva la cuenta por el tiempo legal o disponer de la totalidad de los fondos con la intención de finalizar la relación contractual, eventos en los cuales el Banco podrá tener por saldada la cuenta. Terminado el contrato por cualquier causa, de existir saldos disponibles que no sean retirados dentro de los quince (15)

días comunes siguientes, se trasladarán al rubro contable cuentas por pagar a favor de terceros. EL BANCO pagará los cheques girados mientras exista provisión de fondos en la cuenta y los fondos no hayan sido trasladados al rubro citado. A la terminación del contrato de cuenta corriente el titular devolverá al BANCO los cheques que no hubiere utilizado y será responsable frente a terceros y al BANCO por los perjuicios que ocasione el uso indebido de los cheques no devueltos. En cuanto a prescripción, se aplicarán las normas legales pertinentes.

3. Condiciones especiales de la Cuenta Corriente Remunerada.

3.1. Cuando la cuenta corriente sea remunerada, EL BANCO reconocerá y abonará en la cuenta intereses remuneratorios sobre los saldos positivos existentes a favor del CLIENTE.

3.2. EL BANCO ofrecerá periódicamente la tasa, periodo y tipo de interés a reconocer, especificando las fechas de corte, liquidación y de pago, la vigencia de la misma y los distintos niveles de saldo a partir de los cuales se devenga interés. EL BANCO se reserva el derecho de fijar las tasas a reconocer las cuales podrán ser diferenciales de acuerdo con los montos depositados y su permanencia.

3.3. EL BANCO comunicará oportunamente la oferta de tasas en la forma establecida en el presente reglamento. EL CLIENTE tendrá la libertad de adherir o no a los términos de la oferta, pero no habrá lugar a formular aceptaciones condicionales, ni contraofertas. Se entenderá como aceptación por parte de EL CLIENTE el hecho de mantener fondos a su favor en la cuenta. A su vez se entenderá rechazada, por la disposición o retiro total de los mismos. En el evento en que EL BANCO no actualizare para un nuevo periodo, todos o algunos de los términos y condiciones de remuneración de los depósitos, incluyendo la tasa de interés y los rangos a partir de los cuales se reconocerá la remuneración, las partes expresamente convienen que continuarán rigiendo los indicados para el periodo inmediatamente anterior.

3.4. La cuenta corriente remunerada tiene definido un valor a partir del cual se reconocerán y pagarán intereses, y cambiará según lo fije EL BANCO, lo cual desde ahora conoce y acepta EL CLIENTE. Este valor, será dado a conocer por cualquiera de los medios previstos en el presente Reglamento.

3.5. Intereses: (i) se liquidarán sobre el saldo periódico positivo previamente acordado y existente en la cuenta corriente respectiva; (ii) se abonarán por periodos mensuales vencidos, o en la forma y periodicidad que establezca e informe EL BANCO a través de los medios previstos en el presente reglamento; (iii) Los fondos recibidos en canje, sólo producirán intereses a partir del momento en que hayan ingresado y se encuentren disponibles en la cuenta; (iv) Los fondos que ingresen a la cuenta, pero que resulten devueltos por cualquier causa, no generarán intereses, quedando EL BANCO autorizado para hacer los ajustes respectivos; (v) De conformidad con las disposiciones legales, EL BANCO, realizará sobre la liquidación de intereses la retención en la fuente correspondiente; (v) La liquidación de intereses y retención en la fuente los centavos se aproximarán al peso más cercano, bien sea por exceso o por defecto; (vii) En ningún caso se reconocerán por EL BANCO intereses de mora.

4. Condiciones para el cupo de sobregiro en la Cuenta Corriente.

4.1. Previo acuerdo con EL BANCO, adicional al cupo de sobregiro ordinario otorgado por el pago de cheques en descubierto, EL CLIENTE podrá disponer de un cupo de sobregiro, de duración indefinida, el cual será utilizado por EL CLIENTE o los autorizados a través del giro de cheques o mediante la utilización de los medios de manejo y canales. EL CLIENTE no podrá

sobrepasar el cupo de sobregiro asignado.

4.2. El cupo de sobregiro, podrá ser modificado, suspendido o revocado en cualquier tiempo por EL BANCO cuando exista retardo o mora en el pago del mismo o cuando las condiciones financieras que permitieron al BANCO su aprobación han cambiado o variado el riesgo aprobado. En caso de aumento, lo comunicará al CLIENTE, una vez reajustado a través del extracto. En caso de disminución, la comunicación se efectuará con 3 días de anticipación.

4.3. EL CLIENTE podrá disponer del cupo de sobregiro parcial o totalmente. Los pagos totales o parciales del cupo de sobregiro dentro de los plazos fijados, le darán derecho a hacer uso del crédito concedido, por igual cantidad hasta el límite del cupo de sobregiro.

4.4. Si EL CLIENTE utiliza los plazos de financiación debe pagar los intereses que se causen a la tasa máxima legal permitida la cual se indicará en el estado de cuenta y en el plazo allí previsto.

4.5. EL CLIENTE se obliga a pagar el valor total de las utilizaciones junto con sus intereses, en un plazo que no podrá exceder de veinte días comunes contados a partir de la primera utilización.

4.6. El saldo del crédito a cargo, el detalle de todas y cada una de las transacciones efectuadas, la fecha y monto de las utilizaciones del cupo, la tasa de interés aplicable, los intereses generados; comisiones, tarifas y precios cobrados y pagos realizados, serán informados en el extracto mensual de la cuenta.

4.7. Si el CLIENTE no efectúa el pago total de la obligación a su cargo en la fecha límite de pago: (i) se devengarán intereses de mora a la tasa de interés moratorio máxima permitida por la ley; (ii) EL BANCO suspenderá la utilización del cupo de sobregiro; y, (iii) si la mora persiste por más de treinta (30) días calendario EL BANCO dará lugar a la cancelación del cupo de sobregiro, la terminación del contrato de cuenta corriente y exigirá el pago inmediato de las sumas insolutas, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

4.8. EL CLIENTE reconoce como prueba de los desembolsos y de la existencia de la obligación, los comprobantes, registros magnéticos, archivos o los documentos en los que quede evidencia que las disposiciones del crédito fueron efectuadas por EL CLIENTE o la persona autorizada.

4.9. EL BANCO se entenderá facultado irrevocablemente para efectuar los cargos que correspondan en cualquier cuenta corriente o de ahorro, contra cualquier depósito o saldo a favor del EL CLIENTE, a fin de obtener el reembolso total o parcial de las cantidades que éste le adeude por concepto del cupo de sobregiro, incluidos capital, intereses, gastos de administración del crédito, comisiones, tarifas y precios por transacciones, gastos de cobranza y demás gastos asociados al crédito.

4.10. Cualquiera que sea el motivo de la terminación del contrato de apertura de crédito o de cuenta corriente, EL CLIENTE se obliga a pagar el día de la terminación el total del saldo o cargo que tuviere pendiente, con sus correspondientes intereses. El no cumplimiento de esta obligación por parte del CLIENTE dará derecho al BANCO para exigir el pago de la deuda en forma judicial o extrajudicial, y se devengarán desde la mora o simple retardo y hasta el pago efectivo de lo adeudado, el interés moratorio a la tasa máxima legal permitida, así como los gastos en que incurra EL BANCO en la cobranza administrativa, judicial o extrajudicial de la obligación.

5. Condiciones de uso de la Tarjeta de Crédito y Apertura de Línea de Crédito.

5.1. La Tarjeta de Crédito, le permite al CLIENTE contar con un cupo de crédito rotativo utilizable en la adquisición de bienes y/o servicios, realización de avances en efectivo en EL BANCO o en instituciones financieras, que podrá ser dispuesto por parcialidades o de una vez en su totalidad. Los avances en efectivo podrán estar limitados a un porcentaje del cupo, este límite será fijado por EL BANCO. Los pagos totales o parciales del crédito efectuados dentro de los plazos fijados, le darán derecho a EL CLIENTE a hacer uso del crédito concedido, por igual cantidad hasta el límite de la línea de crédito otorgada. EL CLIENTE no podrá sobrepasar el límite de cupo de crédito señalado por EL BANCO tanto en moneda legal como en moneda extranjera. El cupo de crédito rotativo, podrá ser aumentado o disminuido por EL BANCO cuando las condiciones financieras que permitieron su aprobación han cambiado o variado el riesgo aprobado, circunstancia que será informada por cualquiera de los medios previstos en éste Reglamento o a través del extracto, con quince (15) días de anticipación. El cupo de crédito podrá ser suspendido o revocado en cualquier tiempo cuando exista retardo o mora en el pago del mismo, evento en el cual operará a partir del primer día de mora.

5.2. La Tarjeta de Crédito podrá consistir en una tarjeta o plástico exclusivo o dispositivo electrónico, o bien estar soportada en otro plástico que permita el manejo de productos del BANCO. El retiro de la tarjeta impone al CLIENTE la obligación de firmarla inmediatamente, custodiarla, crear y memorizar su clave de transacciones, impedir que terceras personas hagan uso de ella ya sea realizando compras, transferencias, transacciones, avances en efectivo y en general cualquier disposición del cupo a través de los canales previstos para el efecto. EL CLIENTE o el usuario amparado al utilizar las tarjetas se obligan a identificarse y entregar la Tarjeta de Crédito para su examen, confrontación de datos y realización de la transacción, la que será devuelta luego de firmar el correspondiente comprobante de venta o pagaré. Cualquiera sea la forma en que use la Tarjeta de Crédito no está permitida la utilización de la misma para compra de bienes y/o pago de servicios ilegales. Cada tarjeta tendrá el plazo de vigencia señalado en su anverso y no puede ser utilizado con posterioridad a su vencimiento. Llegada esta fecha y si la apertura de crédito se encuentra vigente, EL BANCO podrá emitir una nueva tarjeta que será entregada al CLIENTE mediante envío a su domicilio o en la oficina del BANCO donde tenga radicada la apertura de crédito. En caso de extravío, hurto o robo de la Tarjeta de Crédito, EL CLIENTE o el USUARIO AMPARADO deberán dar aviso inmediato al BANCO, quien mantendrá un servicio telefónico de atención permanente las 24 horas del día para recibir tales avisos, asimismo podrá darse aviso en cualquier oficina del BANCO. Notificado cesará toda responsabilidad del CLIENTE por un eventual uso indebido de la tarjeta.

5.3. Con cargo al cupo aprobado por EL BANCO, EL CLIENTE podrá solicitar la emisión de Tarjetas de Crédito adicionales o amparadas para la(s) persona(s) que determine, los que en adelante se denominan indistintamente como "Usuario(s) Amparados". La emisión de éstas no significa de modo alguno que EL BANCO se encuentre obligado a aumentar el monto de los cupos aprobados. EL CLIENTE tendrá respecto a las tarjetas amparadas las mismas responsabilidades y obligaciones originadas en la utilización de su Tarjeta de Crédito, en especial, el deber de pago.

5.4. EL CLIENTE o el usuario amparado podrán obtener información de su tarjeta, efectuar pagos y en general realizar transacciones a través de los diferentes canales previstos por EL BANCO. Para la realización de las operaciones a través de estos medios, EL CLIENTE deberá introducir y/o digitar sus códigos secretos de acceso y de identificación personal que han sido previamente creados por éste, así como los demás datos que EL BANCO solicite.

5.5. Cada utilización podrá ser diferida hasta el plazo máximo que establezca EL BANCO y que comunique al CLIENTE en el respectivo extracto o a través de cualquiera de los medios previstos en el presente reglamento y deberá ser pagado en abonos mensuales de conformidad con lo indicado en el extracto.

5.6. Si EL CLIENTE utiliza los plazos de financiación debe pagar los intereses que se causen según se indiquen en el extracto y en las fechas previstas. La tasa de interés vigente será la del día en que se efectúe la compra o la utilización del cupo. Los intereses se devengarán desde la fecha de la compra hasta la fecha de pago efectivo. En el caso de avances en efectivo se cobrará la tasa de interés vigente para estos efectos del día que se efectúe el avance. Los intereses se devengarán desde la fecha del avance, hasta la fecha de pago efectivo.

5.7. Las transacciones efectuadas en el extranjero se liquidarán a la Tasa Representativa del Mercado "TRM" del día en que la transacción sea aplicada a la Tarjeta de Crédito. Los consumos realizados en cualquier otra moneda deben ser convertidos a Dólares de los Estados Unidos de América, estos a su vez se liquidarán a la TRM, para finalmente ser convertidos en Pesos Colombianos.

5.8. EL CLIENTE podrá efectuar el pago total o mínimo indicado por EL BANCO en el extracto. Si EL CLIENTE no efectúa el pago total o el pago mínimo en la fecha límite que se señala en el extracto, se devengarán intereses de mora a la tasa máxima permitida. Adicionalmente, serán cargados y facturados todos aquellos gastos administrativos, extrajudiciales y judiciales en que incurra EL BANCO para obtener el pago efectivo de las sumas adeudadas por EL CLIENTE.

5.9. EL BANCO enviará al CLIENTE una vez al mes el extracto, que contendrá el detalle de todas y cada una de las transacciones efectuadas en el periodo mensual que se informa, con indicación de la fecha y monto respectivo, tasa de interés de la compra, intereses generados; comisiones y tarifas cobradas, pagos realizados por el titular, saldo adeudado y cupo disponible. En el extracto se indicará la fecha límite en que se debe efectuar el pago. EL CLIENTE ha sido informado sobre las fechas de corte de su estado de cuenta y las fechas de pago, así como los canales dispuestos por EL BANCO para informarse y/o consultar sobre las fechas y montos de pago derivados del uso de la tarjeta.

5.10. EL CLIENTE podrá poner término al contrato en la forma prevista en el presente Reglamento, siempre que se encuentre a paz y salvo por todo concepto derivado de utilidades, intereses, comisiones, tarifas y/o gastos de cobranza. Comunicada la solicitud a EL BANCO, se suspenderá el cupo de crédito y quedarán inhabilitadas todas las tarjetas emitidas. Cualquiera que sea el motivo de la terminación del contrato, EL CLIENTE se obliga a pagar la totalidad de los saldos a su cargo con sus correspondientes intereses, tarifas, comisiones, gastos de cobranza y en general todos los gastos asociados al cupo de crédito. El no cumplimiento de esta obligación, dará derecho al BANCO para exigir el pago de la deuda en forma judicial o extrajudicial, y se devengarán desde el día hábil siguiente a la fecha fijada para la terminación intereses de mora a la tasa máxima legal permitida, hasta el pago efectivo de lo adeudado. A la terminación del contrato, EL BANCO queda facultado irrevocablemente para efectuar los cargos que correspondan en cualquier cuenta corriente o de ahorro o depósito de los que EL CLIENTE sea titular, a fin de obtener el reembolso total o parcial de las cantidades adeudadas. EL BANCO podrá dar por terminado el presente contrato en cualquiera de los eventos regulados en el presente reglamento y cuando EL CLIENTE sobrepase el cupo de crédito aprobado, sin perjuicio de las demás acciones legales pertinentes.

5.11. En desarrollo del presente contrato EL BANCO pone a disposición de EL CLIENTE Tarjetas, elaboradas con los estándares de calidad ofrecidos por la industria y de seguridad exigidos por las normas legales vigentes, que permitirá la utilización adecuada del cupo de crédito. Sin perjuicio de lo anterior, la utilización del cupo de crédito puede verse afectada por causas ajenas a la voluntad del BANCO, fuerza mayor, caso fortuito o el hecho de un tercero.

5.12. EL CLIENTE manifiesta que antes de solicitar la tarjeta de crédito recibió información de parte del BANCO sobre las tarifas, comisiones y gastos generados por la apertura de crédito

y el uso de las tarjetas, en especial pero sin limitarse a ellos, la cuota de manejo de la apertura de crédito, expedición, uso y reposición de tarjetas, uso internacional, operaciones a través de internet, banca telefónica y banca móvil, cajeros automáticos propios y de terceros, seguros de vida, impuestos, tasas, contribuciones y en general cualquier costo o gasto aplicable al cupo de crédito y a la utilización de las tarjetas y que se encuentren detallados en las carteleras y en la página web del BANCO.

5.13. EL BANCO se entenderá facultado irrevocablemente para efectuar los cargos que correspondan en cualquier cuenta corriente o de ahorro, contra cualquier depósito o saldo a favor del EL CLIENTE, a fin de obtener el reembolso total o parcial de las cantidades que éste le adeude por concepto del cupo de crédito, incluidos capital, intereses, gastos de administración del crédito, comisiones, tarifas o precios por transacciones, gastos de cobranza y demás gastos asociados al crédito.

6. Condiciones del Cupo Rotativo.

6.1. El CUPO ROTATIVO permite al CLIENTE, previo acuerdo con EL BANCO, disponer a través de la cuenta corriente o de la cuenta de ahorros de un cupo de crédito rotativo de utilización inmediata, a través de los canales dispuestos por EL BANCO para el efecto. La disponibilidad de estos recursos será rotatoria, de modo que los reembolsos verificados serán de nuevo utilizables por EL CLIENTE durante la vigencia del cupo aprobado. EL BANCO se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier solicitud y de fijar el monto del cupo autorizado. El cupo disponible se determinará deduciendo del cupo autorizado los desembolsos, los intereses y sus accesorios, adicionando los abonos a capital efectuados. EL BANCO se reserva el derecho de suspender el cupo de crédito e impedir nuevas disposiciones, en aquellos eventos en los que EL CLIENTE incumpla cualquiera de las obligaciones a su cargo. Una vez desaparezcan las causas que motivaron la suspensión EL BANCO podrá habilitar el cupo de crédito. El cupo de crédito rotativo, podrá ser aumentado o disminuido cuando las condiciones financieras que permitieron su aprobación han cambiado o variado el riesgo aprobado, circunstancia que será informada por cualquiera de los medios previstos en éste Reglamento o a través del extracto, con quince (15) días de anticipación. El cupo de crédito podrá ser revocado en cualquier tiempo cuando exista retardo o mora en el pago del mismo, evento en el cual la revocatoria operará a partir del primer día de mora. La apertura del Cupo Rotativo ofrecido queda sujeto a las disponibilidades crediticias. Por lo tanto, si por razones de encaje o por Resoluciones de la Junta Directiva del Banco de la República, o por normas restrictivas de crédito emanadas de autoridades monetarias, o por consideraciones de orden financiero o de tesorería, EL BANCO se hallare en imposibilidad de otorgarlos, se suspenderá su concesión por el tiempo que dure tal imposibilidad.

6.2. EL CLIENTE podrá solicitar al BANCO cuantos desembolsos requiera de su crédito rotativo siempre que tenga cupo disponible. Las sumas así dispuestas, serán abonadas a la cuenta corriente o de ahorros que EL CLIENTE tenga en EL BANCO. Los pagos totales o parciales del crédito efectuados dentro de los plazos fijados o de manera anticipada, le darán derecho a EL CLIENTE a hacer uso del crédito concedido, por igual cantidad hasta el límite de la línea de crédito otorgada.

6.3. EL BANCO enviará una vez al mes el extracto, que contendrá el detalle de los desembolsos, abonos, tasa de interés de cada desembolso, intereses generados, comisiones y tarifas cobradas por la apertura del crédito cobradas, pagos realizados por el titular, saldo adeudado y cupo disponible.

6.4. Cada utilización podrá ser diferida hasta el plazo máximo que establezca EL BANCO y que comunique al CLIENTE en el respectivo extracto o a través de cualquiera de los medios previstos en el presente reglamento y deberá ser pagado en abonos mensuales de conformidad con lo indicado en el extracto, junto con los intereses que se causen en cada periodo hasta cancelar

totalmente el valor de las mismas. Dichas cuotas comprenderán abono a capital, intereses, seguros, tarifas o comisión por apertura y disponibilidad del cupo y demás accesorios.

6.5. A cada disposición de fondos se le aplicará la tasa de interés que se encuentre vigente a la fecha en que se realice la respectiva utilización y que corresponderá a la informada al público en general a través de cualquiera de las formas previstas en el presente reglamento.

6.6. EL CLIENTE manifiesta que a la solicitud del crédito fue informado sobre las comisiones por apertura de crédito y demás gastos a su cargo por el mantenimiento del cupo de crédito y sus utilizaciones.

6.7. Tanto EL CLIENTE como EL BANCO podrán dar por terminado el presente contrato en cualquier tiempo, en la forma prevista en el presente reglamento.

6.8. EL CLIENTE debe mantener saldo suficiente en la cuenta vinculada y en las fechas señaladas por EL BANCO, para atender el pago de las cuotas mensuales del Cupo Rotativo.

6.9. EL BANCO podrá hacer exigible el pago total de la obligación, sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial ni formalidad previa alguna, en cualquiera de los siguientes casos: (i) mora o incumplimiento en el pago de cualquiera de las cuotas de capital o de los intereses de ésta o de cualquier otra obligación que directa, indirecta, conjunta o separadamente tenga EL CLIENTE a su cargo y a favor del BANCO, (ii) si los bienes del CLIENTE son embargados o perseguidos por cualquier persona o por el mismo BANCO en ejercicio de cualquier acción, (iii) si los bienes dados en garantía se gravan o enajenan en todo o en parte sin previo permiso escrito del BANCO o se deprecian, demeritan o dejan de ser garantía suficiente, (iv) si se llegare a solicitar, declarar o admitir al CLIENTE en procesos concursales, de reorganización o reestructuración, liquidación obligatoria, toma de posesión de sus negocios, bienes y haberes o cualquier otro trámite de ejecución universal, (v) por cancelación de la cuenta vinculada al Cupo Rotativo y demás previstas en la ley.

6.10. EL BANCO se entenderá facultado irrevocablemente para efectuar los cargos que correspondan en cualquier cuenta corriente o de ahorro, contra cualquier depósito o saldo a favor del EL CLIENTE, a fin de obtener el reembolso total o parcial de las cantidades que éste le adeude por concepto del cupo de crédito, incluidos capital, intereses, gastos de administración del crédito, comisiones, tarifas o precios por transacciones, gastos de cobranza y demás gastos asociados al crédito.

7. Condiciones aplicables a los canales y demás medios previstos para el manejo de los productos y servicios.

EL BANCO está facultado para determinar los Canales a través de los cuales EL CLIENTE podrá efectuar en determinados horarios, consultas, retiros, transferencias u otras operaciones con sus productos (este cambio es con el fin de abarcar el resto de los productos que estamos regulando Ej. TC). Asimismo, EL BANCO podrá modificar o eliminar la disponibilidad de los referidos Canales, así como sus horarios de funcionamiento, comunicando tal hecho mediante los mecanismos establecidos en el presente reglamento.

7.1. Tarjetas: EL BANCO podrá poner a disposición del CLIENTE Tarjetas Inteligentes, de identificación, de coordinas net seguras, de débito y/o crédito, entre otras. Las Tarjetas serán de propiedad del CLIENTE y se emitirán con carácter personal e intransferible, lo que lo obliga automáticamente a participar de los mecanismos de seguridad y/o protección que EL BANCO considere aplicables.

7.2. Banca Telefónica: el acceso al canal de Banca Telefónica se realizará mediante llamadas telefónicas a los números especialmente señalados por EL BANCO. Para ello, EL CLIENTE deberá introducir y/o digitar sus códigos de acceso de identificación personal acordados por EL BANCO, así como los demás datos que EL BANCO solicite, de lo contrario no se procesará operación alguna. EL CLIENTE autoriza expresamente al BANCO a grabar las llamadas que realice con el fin de efectuar las operaciones vinculadas a sus Productos. El servicio de información y transacciones se prestará a través del centro telefónico y terminales de auto-consulta, el cual permitirá al CLIENTE realizar pagos, realizar desembolsos de cupos de crédito a sus cuentas, realizar transferencias de fondos a cuentas propios y de terceros, conocer el movimiento y saldo de sus cuentas, tarjeta de crédito, cupos de crédito y demás información y transacciones que EL BANCO decida en el futuro suministrar para el mejor servicio a sus CLIENTES, dentro de la normatividad legal vigente. El servicio estará disponible para EL CLIENTE en el horario que determine EL BANCO, salvo que se presenten circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito, hecho de un tercero que no permitan la prestación del servicio y demás causas no atribuibles a daños en el sistema telefónico o de proceso de datos y, en general, por causa que estén fuera del control del BANCO. Cuando EL CLIENTE realice pagos de servicios deberá: (i) Realizar los pagos dentro de los horarios establecidos por EL BANCO; (ii) Pagar al BANCO una comisión o tarifa por cada operación que realice de acuerdo con las tarifas establecidas por el mismo, las cuales EL CLIENTE autoriza sean cargadas a cualquiera de sus cuentas o al cupo de su tarjeta de crédito; y, (iii) Contar con saldos disponibles en su cuentas para la atención de sus cupos de crédito y deberá suministrar al BANCO la información que éste requiera y acogerse a las condiciones establecidas en el presente Reglamento. EL BANCO se compromete a suministrar al CLIENTE el respectivo código de la operación registrada y el extracto como medios de comprobación del pago ante EL BANCO y ante la empresa prestadora del servicio. EL BANCO aceptará únicamente el pago de facturas vigentes y por el valor exacto que presente la factura.

7.3. Alertas y mensajería de datos y SMS: EL BANCO remitirá al teléfono celular o a dirección electrónica registradas en EL BANCO mensajes de datos o de texto con información relacionadas con las operaciones realizadas en sus productos, información financiera de mercado, promociones, nuevos productos, próximas fechas de pago de sus obligaciones y valores a pagar, descuentos en comercios pagando con las tarjetas del BANCO y demás información que pueda ser de utilidad y que le permitan al CLIENTE disfrutar de los servicios, convenios y beneficios al pagar con los productos y tarjetas del BANCO. Para acceder al servicio EL CLIENTE mantendrá a su propio costo y gasto el equipo y los servicios de comunicación requeridos para utilizar el servicio de conexión a celular y a Internet, que le permitan recibir o transmitir, vía celular o Internet, la información. El teléfono celular y el correo electrónico del CLIENTE deben estar habilitados permanentemente para recibir mensajes. EL CLIENTE se obliga a notificar al BANCO cualquier modificación o baja del número de teléfono celular o correo electrónico inscrito para la prestación del servicio, su pérdida o hurto. EL CLIENTE conoce y asume las condiciones de seguridad en las que EL BANCO presta el servicio. Con el objeto de proteger la confidencialidad de la información, EL CLIENTE se obliga a adoptar medidas de elemental prudencia para prevenir que la información pueda ser conocida por personas no autorizadas, como pudiera ser entre otras, la custodia de su teléfono celular y correo electrónico. En desarrollo del presente contrato el servicio puesto a disposición del CLIENTE cuenta con los estándares de calidad ofrecidos por la industria y de seguridad exigidos por las normas legales vigentes, que permitirá la utilización adecuada del servicio. Sin perjuicio de lo anterior, la utilización del servicio puede verse afectada por caso fortuito, fuerza mayor, el hecho de un tercero o por cualquier otro acontecimiento o circunstancia inevitable, más allá del control razonable del BANCO. EL CLIENTE autoriza el envío de mensajes de carácter comercial o publicitario, salvo que solicite expresamente y por escrito que no le sean remitidos momento a partir del cual EL BANCO suspenderá su remisión.

7.4. Banca Electrónica por Internet: estas condiciones aplican a todos los servicios o productos de banca electrónica, que establezca EL BANCO a través de internet, sin perjuicio de

que se adopten reglas específicas para el nuevo servicio o producto. El servicio de internet y el presente reglamento se entenderá aceptado, además por cualquiera de los eventos previstos en el presente reglamento, cuando luego de la lectura y el conocimiento de su contenido por parte del CLIENTE, da clic y/o oprime el botón "aceptar", que se encuentra al final de la página web y su negación se realiza cuando da clic y/o oprime el botón "cancelar". EL CLIENTE a través de éste servicio podrá realizar consultas, transferencias, pagos de productos y servicios, programación de pagos, bloqueos, personalización de canales y montos para transar, domiciliación cuentas para pagos, transferencia de fondos entre cuentas propias y a terceros abiertas en el mismo BANCO o entre cuentas de otros BANCOS previamente inscritas, hasta por el monto diario autorizado por EL BANCO. EL BANCO se reserva la facultad de modificar esos límites sin previo aviso. El servicio de transferencia a otros BANCOS estará sujeto a las condiciones y horarios que establezca el SISTEMA A.C.H. COLOMBIA. EL CLIENTE al efectuar transferencias y pagos a través de Internet se compromete a:

- a. La primera vez que acceda al servicio, deberá cambiar su clave de ingreso y crear su clave de operaciones, las cuales sugerimos cambiar y registrar por lo menos, una vez al mes. El acceso al servicio de internet que EL CLIENTE tenga contratado con su proveedor autorizado y las relaciones derivadas de dicho contrato no comprometen de manera alguna al BANCO;
- b. Los códigos de usuario, claves fijas y dinámicas tanto de ingreso como de operaciones, deberán ser únicas y serán utilizadas acatando las instrucciones de seguridad impartidas por EL BANCO;
- c. Custodiar y conservar su código de usuario, claves, tarjeta de coordenadas, token, y demás información necesarias para transar;
- d. No acceder al sitio web del BANCO a través de links, equipos o sitios no seguros;
- e. Efectuar las transacciones hasta por el monto diario autorizado y dentro de los horarios establecidos por EL BANCO y por los terceros receptores de los pagos;
- f. Aceptar que todas las operaciones que realice podrán ser verificadas y/o confirmadas por el BANCO;
- g. Cada vez que pretenda realizar una operación, deberá ingresar conforme a los mecanismos de seguridad, identificación y acceso a los servicios de banca electrónica en Internet;
- h. Mantener fondos suficientes y disponibles en sus cuentas corrientes, de ahorros y líneas de crédito o cualquier otro producto para poder realizar operaciones o transacciones;
- i. Hacer los pagos dentro de los plazos correspondientes;
- j. Garantizar que para efectos de este Reglamento, que el código de usuario y claves de acceso y operaciones, son únicos, secretos, confidenciales e intransferibles a los cuales EL BANCO no tiene acceso y, por tanto, EL CLIENTE se compromete a no divulgarlos a terceros. En consecuencia, toda comunicación, consulta, operación o transacción efectuada por medio del sitio web, que se efectúe utilizando o digitando su código de usuario y claves de ingreso y operaciones, o por cualquier otro mecanismo de seguridad, identificación o acceso, se presume efectuada por EL CLIENTE y en consecuencia lo obligará plenamente. En tal circunstancia, EL BANCO podrá considerar que tal comunicación u operación ha sido realizada válida, legítima y de forma auténtica por EL CLIENTE, sin necesidad de efectuar o tomar otra medida de verificación adicional alguna.
- k. EL CLIENTE se obliga a no compartir su código de usuario, claves de ingreso fijas

y dinámicas, tarjetas de coordenadas o token, con ninguna persona, ni a remitirlos por correo electrónico u otro medio. EL CLIENTE cerrará la sesión de consulta u operaciones cuando utilice los servicios y productos de banca electrónica en internet, utilizará el software más reciente y debidamente licenciado para navegar en el sitio web del BANCO y siempre usará una red segura y terminales de computador mantenidas por personal de confianza y programas de antivirus licenciados y actualizados. En caso de pérdida o amenaza a la confidencialidad del código de usuario, claves de ingreso y operaciones, deberá bloquear el acceso a los servicios del BANCO, conforme a las instrucciones que se describan en el sitio web del BANCO;

- l. Solicitar y utilizar los servicios y productos disponibles observando las instrucciones y procedimientos técnicos y operativos establecidos o recomendados por EL BANCO;
- m. Informar oportunamente por escrito o por cualquier otro medio idóneo al BANCO, de cualquier dificultad que encuentre para el uso de los servicios y productos de Banca Electrónica;
- n. No atentará de manera alguna, directa o indirectamente, contra el sitio web o sistema de información del BANCO o interferirá en su normal funcionamiento, ni permitirá que terceros hagan mal uso del mismo;
- o. Avisará de forma inmediata y efectiva al BANCO cuando advierta fraude o anomalías en el uso de los servicios y productos de banca electrónica o cuando exista exposición o pérdida de control del uso de su código de usuario y claves de acceso u aprobación de operaciones.
- p. En desarrollo del presente contrato EL BANCO pone a disposición de EL CLIENTE la página Web elaborada con los estándares de calidad ofrecidos por la industria y de seguridad exigidos por las normas legales vigentes, que permitirá la utilización adecuada del servicio ofrecido. Sin perjuicio de lo anterior, la utilización del servicio puede verse afectado por atraso, interrupción, errores, fallas técnicas, no disponibilidad o falla en el sitio web, caso fortuito, fuerza mayor, el hecho de un tercero o por cualquier otro acontecimiento o circunstancia inevitable, más allá del control razonable del BANCO.
- q. EL CLIENTE adoptará las medidas y o prácticas de protección propia, así como de seguridad necesarias para evitar los actos o amenazas a los cuales se encuentran expuestos sus equipos de cómputo, durante el manejo de su código de usuario, claves de acceso y la realización y aprobación de operaciones en Internet, así como de ataques o prácticas de "spoofing", virus, phishing, troyanos, programas maliciosos, o cualquier exposición no autorizada, fraudulenta o ilícita que pueda afectar la confidencialidad o integridad de la información en él contenida.
- r. EL CLIENTE deberá reportar la pérdida o potencial pérdida de sus claves de acceso u operaciones, códigos de usuario, y cualquier otra información necesaria para transar a fin de evitar el uso indebido de los mismos y la realización de operaciones no consentidas, momento a partir del cual cesará su responsabilidad. La comunicación efectuada por el CLIENTE implicará el bloqueo temporal de los productos y servicios indicados por EL CLIENTE.
- s. EL CLIENTE y ninguna persona está autorizada, para utilizar, copiar, reproducir, distribuir, modificar o realizar cualquier actividad con respecto a los signos distintivos de propiedad del BANCO o cualquier derecho de propiedad intelectual incorporado en su sitio web - incluidos y sin limitación derechos con respecto a bases de datos, gráficas, imágenes, videos, sonidos, programas de computador, marcas, nombres comerciales, enseññas, nombres de dominio, lemas, logo-símbolos, patentes,

modelos de utilidad, diseños industriales, etc. – o para realizar vínculos de hipertexto o cualquier otra modalidad de enlace (links) al sitio web del BANCO, a menos que EL CLIENTE haya sido previamente autorizado por escrito por EL BANCO.

- t. Para efectos de este Reglamento, la validez de los mensajes de datos y comunicaciones se sujeta a las siguientes reglas: (i) Los mensajes de datos que se utilicen para soportar este acuerdo y las operaciones realizadas por EL CLIENTE, se entenderán como documentos originales, escritos y firmados, conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999, o normas que la modifiquen o complementen y tendrán el alcance probatorio establecido en la misma; y, (ii) El uso que realice EL CLIENTE, de su Número de Usuario y Clave Internet, en cualquier transacción o comunicación, realizada a través de internet en desarrollo de los servicios de banca electrónica bajo este Reglamento, se entenderá como un método confiable de firma y aceptación de su contenido, en los términos del artículo 7 de la Ley 527 de 1999, constituyendo plena prueba de las mismas.
- u. EL CLIENTE faculta al BANCO para realizar el tratamiento automatizado y utilización de los datos personales y generales que suministre para el acceso a los servicios establecidos en el sitio web, y para abonar, debitar, reversar, y de manera general afectar sus productos, tales como cuentas y cupos de crédito.
- v. Facultar al BANCO para cargar o abonar en sus cuentas, cupos de tarjeta y productos el valor de las operaciones y registros.

El acceso al aplicativo dependerá del servicio de internet que EL CLIENTE tenga contratado con su proveedor autorizado y las relaciones derivadas de dicho contrato no comprometen de manera alguna al BANCO.

7.5. Inscripción de cuentas para transacciones en canales (red de oficinas del BANCO, sitio web y/o call center): EL CLIENTE podrá autorizar y realizar la preinscripción de créditos y tarjetas de crédito del mismo BANCO o de otro establecimiento de crédito para ser receptoras de transferencias de fondos o de pagos totales o parciales, en adelante "LAS CUENTAS BENEFICIARIAS" a través de los mecanismos y procedimientos previsto por EL BANCO para el efecto. Las transferencias de fondos o pagos de créditos y tarjetas de crédito en EL BANCO y/o otros establecimientos de crédito, pueden ser originadas desde una de sus cuentas o productos de crédito, con destino única y exclusivamente hacia las CUENTAS BENEFICIARIAS. Las CUENTAS BENEFICIARIAS que sean inscritas para ser beneficiarias de transferencias de fondos o pagos, estarán sometidas a un proceso de validación y verificación por parte del BANCO y durante ese proceso serán consideradas como "Pendiente de Aprobación". EL BANCO podrá NEGAR la solicitud de inscripción de una CUENTA BENEFICIARIA si los datos suministrados no garantizan la correcta autenticación del CLIENTE. En todo caso, si no es posible para EL BANCO validar las cuentas dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su inscripción, estas no serán habilitadas. Las CUENTAS BENEFICIARIAS que sean aprobadas por EL BANCO, serán consideradas como "Activas" y aptas para realizar las operaciones bancarias antes indicadas. EL BANCO se reserva el derecho de suspender o cancelar cualquiera de las CUENTAS BENEFICIARIAS inscritas por EL CLIENTE que presenten situación "Activa", con el sólo aviso con un (1) día hábil de anticipación a través de cualquiera de los mecanismos previstos en el numeral 1.9 del presente reglamento. EL BANCO sólo será responsable de realizar las transferencias y pagos únicamente a las CUENTAS BENEFICIARIAS que sean ordenadas por EL CLIENTE mediante el ingreso de su clave de operaciones. EL BANCO es ajeno a cualquier negocio o convenio celebrado entre los terceros titulares o autorizados de las CUENTAS BENEFICIARIAS y EL CLIENTE. Por lo tanto, EL BANCO queda libre de cualquier responsabilidad frente a terceros, como consecuencia errores u omisiones en la información registrada por EL CLIENTE para la ejecución de las operaciones que sean ordenadas. EL BANCO no es responsable de validar la información de los pagos que realice EL CLIENTE a través del Servicio,

por lo tanto, no será responsable de ninguno de los datos suministradas por el mismo CLIENTE. EL CLIENTE bajo su responsabilidad y riesgo se reserva el derecho de reversar o contraordenar el pago o la transferencia de fondos, la cual será procesada por EL BANCO, siendo EL CLIENTE el único responsable ante terceros y ante EL BANCO por los perjuicios causados con la reversión del pago o la transferencia. Los horarios en que EL CLIENTE podrá tener acceso al SERVICIO se darán a conocer a través de la Línea BBVA, publicidad impresa, en la web del EL BANCO o bien, electrónicamente a través del propio servicio. EL BANCO no estará obligado a prestar el servicio, en los siguientes casos: a) Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, errónea o incompleta; b) Cuando LAS CUENTAS BENEFICIARIAS no se encuentren habilitadas en el servicio o se encuentren canceladas, salvo lo previsto en las cláusulas anteriores; y, c) Por causa de caso fortuito o fuerza mayor o por cualquier causa ajena al control del EL BANCO. EL CLIENTE acepta expresamente que EL BANCO no será responsable de los daños y perjuicios que se le pudieran causar si, por caso fortuito, fuerza mayor o por cualquier otro acontecimiento o circunstancia inevitable no imputable al BBVA COLOMBIA, EL CLIENTE no pudiera hacer uso del servicio o realizar alguna(s) de las operaciones previstas en este documento. En tal caso, EL CLIENTE podrá hacer uso del servicio a través de los procedimientos de contingencia que le señalen en el Help Desk, Línea BBVA, call center, o en la Red de oficinas. Las condiciones vigentes de este servicio, los límites y topes diarios y mensuales definidos por EL CLIENTE, estarán disponibles para el mismo en medios electrónicos, en los portales transaccionales del BANCO, en la página correspondiente al SERVICIO y se entienden notificados por dichos medios y aceptados por la utilización del servicio. EL CLIENTE es el responsable de suprimir una a una las operaciones programadas hacia esas cuentas. En el evento de existir operaciones programadas antes de la solicitud del servicio, EL BANCO estará facultado para realizarlas sin importar si las cuentas beneficiarias hayan sido inscritas.

LA VERSIÓN ÍNTEGRA Y ACTUALIZADA DEL PRESENTE REGLAMENTO PODRA SER CONSULTADA EN CUALQUIER MOMENTO EN LA PÁGINA WEB DEL BANCO.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE A TRAVÉS DE TODOS LOS CANALES HABILITADOS POR EL BANCO PARA TAL EFECTO TALES COMO: www.bbva.com.co, Oficinas BBVA y el CALL CENTER EN LAS LÍNEAS: Bogotá 401 0000, Barranquilla 350 3500, Bucaramanga 6304 000, Medellín 493 8300 y a nivel nacional la línea BBVA 01 8000 912227.