

## REGLAMENTO CONVENIO PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

### TITULO I - CONSIDERACIONES PRELIMINARES

Artículo 1. El convenio para la prestación de servicios bancarios (en lo sucesivo “el convenio”) es un acuerdo celebrado entre el Banco Comercial AV VILLAS (en lo sucesivo AV VILLAS) y un cliente (en lo sucesivo EL CLIENTE), el cual es titular de la cuenta de ahorros y/o cuenta corriente que se indica(n) en el mismo (en lo sucesivo la(s) Cuenta(s) Operativa(s)), por virtud del cual accede a la prestación de los servicios bancarios que libremente ha determinado, lo cual queda reflejado en el texto del convenio. El convenio es accesorio al contrato de cuenta de ahorros y/o cuenta corriente de la(s) Cuenta(s) Operativa(s)

Artículo 2. Para que el convenio sea aplicable, es necesario que el mismo haya sido legalmente celebrado y se encuentre vigente.

Artículo 3. El convenio está conformado por este documento que contiene una parte especial que regula cada uno de los servicios a los cuales accede EL CLIENTE, los anexos que contienen las condiciones particulares de cada servicio que AV VILLAS ofrece, a los que el cliente accede de manera voluntaria y por los demás anexos que sean pertinentes referidos al Cliente (persona natural, persona jurídica). En consecuencia, los referidos documentos contienen el conjunto de derechos y obligaciones de las partes que suscriben el convenio.

Artículo 4. La normatividad contenida en los Títulos I - Consideraciones Preliminares y II - Parte General de este Reglamento es aplicable en su totalidad a todos y cada uno de los servicios bancarios a que el cliente accede, de suerte que todas sus cláusulas son de obligatorio cumplimiento durante todo el tiempo en que permanezcan vigentes el(los) servicio(s) al(los) que accede EL CLIENTE por virtud del convenio. La normatividad del Título III - Parte Especial será únicamente en aquello que corresponda al(los) servicio(s) al(los) que accede EL CLIENTE por virtud del convenio.

### TITULO II - PARTE GENERAL

Artículo 1. OBJETO: El objeto del convenio es definir los términos y condiciones que regularán la prestación del(los) servicio(s) al(los) cual(es) accede EL CLIENTE por virtud del mismo, y que será(n) suministrado(s) por AV VILLAS.

Artículo 2. RECIPROCIDAD: Corresponde a los saldos promedio mínimos que debe mantener EL CLIENTE en la(s) respectiva(s) Cuenta(s) Operativa(s).

Artículo 3. RECIPROCIDAD Y COMISIONES: Como contraprestación por estos servicios, EL CLIENTE mantendrá en la(s) Cuenta(s) Operativa(s) que haya indicado para el efecto, los saldos promedio mensuales pactados, y pagará a AV VILLAS las comisiones acordadas, sin que en ningún caso sea posible eximirse de esas obligaciones, salvo autorización previa y escrita de AV VILLAS.

Artículo 4. NÚMERO MENSUAL DE TRANSACCIONES A CUBRIR CON CADA PRODUCTO ASOCIADO: Corresponde a la cantidad mensual de transacciones que quedan amparadas por la reciprocidad pactada para la correspondiente Cuenta Operativa, sobre las cuales se cobrará la tarifa especial prevista para transacciones cubiertas. El valor de reciprocidad pactada por transacción se obtiene al dividir los saldos mensuales promedio pactados por EL CLIENTE en cada una de su(s) Cuenta(s) Operativa(s) entre el número de transacciones pactadas con ese producto asociado. En todo caso, se entenderá que una transacción está cubierta cuando su valor de reciprocidad (valor de reciprocidad por transacción) sea igual o mayor al “valor de reciprocidad mínimo por cada transacción” previsto en este convenio. Las transacciones cubiertas se obtienen al dividir la reciprocidad real en saldos mensuales promedio mantenidos por EL CLIENTE en cada una de su(s) Cuenta(s) Operativa(s) entre el valor de reciprocidad pactado por cada transacción.

Artículo 5. VALOR DE RECIPROCIDAD MÍNIMO POR TRANSACCIÓN: Magnitud que se obtiene al dividir la reciprocidad pactada para cada Cuenta Operativa, entre el número de transacciones a cubrir con esa reciprocidad – también pactado en el convenio

Artículo 6. TARIFA POR TRANSACCIÓN CUBIERTA: Es el valor asignado a la comisión que se debe pagar a AVVILLAS por la realización de cada transacción cuyo valor de reciprocidad sea igual o mayor al valor de reciprocidad mínimo por

transacción.

Artículo 7. TARIFA POR TRANSACCIÓN DESCUBIERTA: Es el valor asignado a la comisión que se debe pagar a AV VILLAS por la realización de cada transacción cuyo valor de reciprocidad sea menor al valor de reciprocidad mínimo por transacción. Esta tarifa es adicional a la tarifa pactada por transacciones cubiertas. Si no se pacta tarifa alguna por transacciones descubiertas, éstas se cobrarán a tarifa plena. Las transacciones descubiertas se obtienen de la resta entre las transacciones reales menos las transacciones cubiertas.

Artículo 8. AUTORIZACIÓN DE DESCUENTO: EL CLIENTE autoriza a AV VILLAS para debitar diariamente de la(s) Cuenta(s) Operativa(s) correspondiente(s), las sumas que adeudare a esta entidad como consecuencia del desarrollo del convenio, sin que para el efecto sea necesaria la previa presentación de factura alguna, ni se requiera autorización adicional a la que se da por virtud de esta cláusula.

Artículo 9. INFORMES: EL CLIENTE podrá verificar los informes sobre las transacciones efectuadas a través del servicio Internet Empresas.

Artículo 10. RECLAMACIONES: Si EL CLIENTE tuviere reclamaciones que hacer a AV VILLAS por causa o con ocasión de los servicios a los que accede por el convenio, deberá presentarlas por escrito ante la oficina de radicación de la(s) Cuenta(s) Operativa(s). En todo caso, las partes acuerdan que transcurridos sesenta (60) días calendario desde la fecha de efectuadas las transacciones, sin que AV VILLAS haya recibido por escrito observación alguna por parte del CLIENTE respecto de las mismas, estas transacciones se entenderán aprobadas y sobre ellas no habrá lugar a reclamaciones futuras.

Artículo 11. CESIÓN: EL CLIENTE no podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones que le confiere el convenio, salvo autorización previa y escrita de AV VILLAS.

Artículo 12. OPERACIONES PROHIBIDAS: EL CLIENTE se compromete a no emplear los servicios bancarios a los que accede por virtud del convenio para realizar cualquier actividad ilícita, ilegal o contraria a las buenas costumbres, y especialmente se compromete a no efectuar ninguna de las operaciones de lavado de activos previstas en las normas legales, ni cualquier otra operación indicada en las demás normas nacionales e internacionales sobre la materia, así como aquellas que en el futuro se establecieran en las normas que las modificaren, reemplazaren o aclararen. EL CLIENTE se compromete a adoptar medidas para prevenir la ejecución de las actividades a que hace referencia esta cláusula, para lo cual AV VILLAS podrá efectuar las recomendaciones que considere necesarias. En todo caso, la utilización de los productos o servicios del Banco por parte del CLIENTE para realizar o facilitar la realización de estas actividades, será causal de terminación del convenio y de los productos.

Artículo 13. ACTIVIDAD LÍCITA: EL CLIENTE manifiesta de manera expresa que no tiene relación alguna con actividades prohibidas y/o calificadas por la ley como delictivas. En todo caso, EL CLIENTE autoriza de manera irrevocable a AV VILLAS para hacer las verificaciones e investigaciones que estime necesarias sobre este aspecto. AV VILLAS podrá dar por terminado el convenio en cualquier tiempo y sin previo aviso a EL CLIENTE si éste llegare a ser (i) vinculado por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos y/o conexos, (ii) incluido en listas para el control de lavado de activos administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la Oficina de Control de Activos en el Exterior (OFAC) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América; o (iii) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de cualquier hecho punible.

Artículo 14. RESPONSABILIDAD: EL CLIENTE se compromete a pagar a AV VILLAS y/o a cualquier tercero la totalidad de los perjuicios que se llegaren a generar por causa o con ocasión del incumplimiento en que incurriere respecto de cualquiera de las obligaciones establecidas en el convenio.

Artículo 15. DURACIÓN: El término de duración del convenio será de un año y se prorrogará de manera automática si las partes no manifiestan por escrito lo contrario con una anticipación no inferior a treinta (30) días calendario a la fecha de renovación automática. En todo caso la vigencia del convenio no podrá ser superior a la vigencia de la (s) Cuenta (s) Operativa (s), de suerte que si la (s) Cuenta (s) Operativa (s) terminase (n) por cualquier causa, de inmediato terminará (n) el (los) convenio (s) asociado (s) a dicha (s) Cuenta (s).

Artículo 16. COMUNICACIONES: Las comunicaciones a que haya lugar en desarrollo del convenio se deberán surtir enviando comunicación escrita a las siguientes direcciones: a) CLIENTE: AV VILLAS enviará las notificaciones por correo electrónico o mensaje a teléfono móvil o comunicación física a la(s) persona(s) autorizadas para el manejo de la cuenta operativa a que accede el convenio en la dirección que aparezca inscrita en la oficina de radicación de la(s) Cuenta(s) Operativa(s). Si hay varias direcciones registradas, AV VILLAS elegirá válidamente cualquiera de éstas. b) AV VILLAS: Recibirá notificaciones en la dirección de la oficina de radicación de la(s) Cuenta(s) Operativa(s).

Artículo 17. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: Las partes acuerdan que, en casos de fuerza mayor o caso fortuito, como lo son fallas técnicas de cualquier tipo, hechos de terceros y orden de autoridad competente, entre otras, AV VILLAS podrá suspender temporalmente la prestación de los servicios bancarios a los que accede EL CLIENTE por virtud del convenio, sin que ello implique ningún tipo de responsabilidad para AV VILLAS.

Artículo 18. MODIFICACIÓN DE TARIFAS Y RECIPROCIDADES: Sin perjuicio de lo establecido en la cláusula anterior, AV VILLAS podrá modificar unilateralmente las tarifas y reciprocidades en el evento en que, según su criterio, las circunstancias así lo ameriten. En estos casos, deberá informar al CLIENTE con treinta (30) días calendario de antelación las nuevas tarifas y reciprocidades a implementar, pudiendo el CLIENTE dentro de este mismo lapso terminar unilateralmente el convenio sin que ello implique el pago de indemnización alguna, para lo cual deberá manifestar su decisión por escrito a AV VILLAS. Si transcurrido este término EL CLIENTE no se ha pronunciado sobre las modificaciones a realizar, las mismas se entenderán aprobadas en los términos y condiciones establecidos en la comunicación. En caso de que las normas legales específicamente dispongan un término diferente, éste será el que se aplique para el servicio al que la norma se refiera.

Artículo 19. OTRAS MODIFICACIONES: Salvo la modificación de tarifas que se rige por la cláusula anterior, cualquier otra modificación al convenio será válida exclusivamente cuando conste por escrito y sea suscrito válidamente por las partes.

Artículo 20. TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONVENIO: AV VILLAS podrá terminar el convenio en cualquier tiempo, por justa causa, informando previamente al titular de la(s) Cuenta(s) Operativa(s). Sin embargo, teniendo en cuenta que este convenio es accesorio al reglamento de la(s) Cuenta(s) Operativa(s), es entendido que las causales de terminación previstas en ese reglamento también serán aplicables a este convenio en los términos y condiciones allí previstos.

Artículo 21. ACCESO A EQUIPOS: En caso de reclamos sobre transacciones, EL CLIENTE se obliga a conservar los equipos (hardware y software) que utiliza para la realización de ellas y facilitar el acceso de AV VILLAS a éstos con el fin de que pueda realizar las verificaciones técnicas que estime necesarias.

Artículo 22. CLÁUSULA CONFIDENCIALIDAD: Tiene la calidad de confidencial cualquier dato, información o documentación a la cual tenga acceso EL CLIENTE o el o los terceros designados por éste y autorizados por AV VILLAS, y la cual no esté generalmente disponible para el público, sea que se suministre verbalmente, en medio magnético, copia dura, o en cualquier otro medio. En particular EL CLIENTE se obliga a: 1) Proteger la confidencialidad de la información verbal, escrita o que por cualquier otro medio reciba, restringiendo su uso de manera exclusiva a sí mismo, a sus directores, empleados dependientes y/o asesores que tengan absoluta necesidad de conocerla; 2) Garantizar que las personas que tengan acceso a la información, incluyendo a sus directores, empleados, dependientes y/o asesores, reconozcan su carácter confidencial. En consecuencia, se obliga a tomar e implementar todas las medidas necesarias para impedir que la información confidencial sea copiada, divulgada, revelada o utilizada en forma indebida o no autorizada; 3) Abstenerse de copiar, divulgar o revelar a cualquier título, la información objeto de protección, salvo que AV VILLAS autorice efectuar esa transacción; 4) Presentar a AV VILLAS con la debida antelación, la relación de los terceros vinculados a EL CLIENTE que podrán tener acceso a la información confidencial; 5) Utilizar la información única y exclusivamente para los fines previstos en este convenio; 6) Cumplir con la obligación de confidencialidad de la misma forma y con el mismo cuidado que se realiza para la protección de su propia información confidencial;

7) En caso de terminación del convenio, cualquiera que sea su causa, devolver a AV VILLAS toda la documentación a que haya tenido acceso con ocasión de tal convenio y que en dicho momento conserve EL CLIENTE o sus empleados, dependientes, asesores y/o subcontratistas autorizados. En caso de que AV VILLAS encuentre evidencia de alteración o

manipulación indebida de la información o de la documentación a la que ha tenido acceso EL CLIENTE, lo informará a éste para que tome las medidas inmediatas encaminadas a impedir el incumplimiento de la obligación de confidencialidad de que trata este convenio o la extensión del riesgo y/o del perjuicio. Así mismo, en caso de que EL CLIENTE encuentre evidencia de alteración o manipulación indebida de la información y/o de la documentación a la que ha tenido acceso, EL CLIENTE lo informará a AV VILLAS para que tome las medidas inmediatas encaminadas a impedir el incumplimiento de la obligación de confidencialidad o la extensión del riesgo y/o del perjuicio.

### **TITULO III. PARTE ESPECÍFICA**

#### Capítulo 1. Nómina

Artículo 1. DEFINICIÓN: Servicio por medio del cual, EL CLIENTE de manera directa efectúa el pago de su nómina a través de transferencias periódicas de fondos a las cuentas individuales que se abran en AV VILLAS. AV VILLAS tiene plena autonomía para fijar las tarifas que cobrará por concepto de los servicios que prestará a EL CLIENTE, siempre que estas les hayan sido previamente informadas, y de la misma manera, EL CLIENTE tiene libertad para decidir si acepta las condiciones o si desiste de convenir con AV VILLAS en los términos contemplados en este reglamento.

Artículo 2. CANAL PARA LA REALIZACIÓN DE TRANSACCIONES: El canal autorizado por AV VILLAS para realizar las operaciones es Internet Empresas, los otros canales serán utilizados sólo para contingencias y previo acuerdo con AV VILLAS.

Artículo 3. PAGO DE NÓMINA POR INTERNET EMPRESAS: Se regirá por las normas aplicables al servicio de Banca Empresarial por Internet (INTERNET EMPRESAS).

#### Capítulo 2. Pago de Proveedores o Servicio de Pagos:

Artículo 1. DEFINICIÓN: Es el servicio a través del cual, EL CLIENTE de manera directa efectúa pagos periódicos de las obligaciones que haya contraído con terceros y/o proveedores, realizando transferencias de fondos de su (s) Cuenta (s) Operativa (s) a cuentas individuales de los proveedores y/o terceros. AV VILLAS tiene plena autonomía para fijar las tarifas que cobrará por concepto de los servicios que prestará a EL CLIENTE, siempre que estas les hayan sido previamente informadas, y de la misma manera, EL CLIENTE tiene libertad para decidir si acepta las condiciones o si desiste de convenir con AV VILLAS en los términos contemplados en este reglamento.

Artículo 2. CANAL PARA LA REALIZACIÓN DE TRANSACCIONES: El canal autorizado por AV VILLAS para realizar las operaciones es Internet Empresas, los otros canales serán utilizados solo para contingencias previo acuerdo con AV VILLAS.

Artículo 3. PAGO DE PROVEEDORES POR INTERNET EMPRESAS: Se regirá por las normas aplicables al servicio de Banca Empresarial por Internet (INTERNET EMPRESAS).

Artículo 4. PAGO DE PROVEEDORES POR ACH: Se regirá por las normas aplicables al servicio de Transferencias Interbancarias (ACH).

#### Capítulo 3. Transferencias Interbancarias (ACH):

Artículo 1. DEFINICIONES: Para el cabal entendimiento de la terminología relevante en la prestación de este servicio, se adoptan las siguientes definiciones:

CENIT U OTRA: Operador que presta servicios de recepción, validación, proceso y distribución de transacciones electrónicas que comprometen fondos de terceros, las cuales son procesadas por autorización y bajo la responsabilidad de las entidades financieras.

Cliente Originador: Es el mismo CLIENTE. Para efectos de este servicio, corresponde a la persona a nombre de la cual AV VILLAS utiliza los servicios de CENIT U OTRA, solicitando efectuar débitos sobre su(s) Cuenta(s) Operativa(s) para acreditar la(s) de otros clientes receptores, radicadas en otra entidad financiera con la cual CENIT U OTRA haya celebrado

un contrato equivalente.

Cliente Receptor: Persona natural o jurídica, cliente de otra entidad financiera con la cual CENIT U OTRA haya celebrado un contrato equivalente, a nombre de quien una entidad financiera utiliza los servicios de CENIT U OTRA, recibiendo transacciones crédito que afectan su cuenta, como resultado de transacciones procesadas a través de CENIT U OTRA.

Cuenta Originadora: Es la misma Cuenta Operativa, y corresponde a la cuenta que será debitada como consecuencia de la transacción crédito ordenada por EL CLIENTE.

Cuenta Receptora: Cuenta bancaria del Cliente Receptor, sobre la cual Entidad Financiera Receptora acreditará las transacciones crédito ordenadas por EL CLIENTE.

Devolución: Evento en que la Entidad Financiera Receptora reintegra las sumas transferidas por no cumplir la transacción con las condiciones establecidas por ésta, o porque no fue aceptada por el cliente receptor. Esta transacción es originada por la Entidad Financiera Receptora con destino a AV VILLAS.

No Aceptación: Es la negativa por parte de AV VILLAS a recibir una orden del Cliente Originador para realizar una transacción crédito.

Rechazo: Es una operación que consiste en el rechazo de una transacción por parte de CENIT U OTRA, por detectar errores que imposibilitan su proceso.

Entidad Financiera Receptora: Entidad Financiera que recibe órdenes para efectuar Transacciones sobre las cuentas de sus clientes receptores a través de CENIT U OTRA.

Transacción Crédito: Transacción monetaria realizada a través de CENIT U OTRA por virtud de la cual EL CLIENTE ordena a AV VILLAS debitar la(s) Cuenta(s) Operativa(s) para acreditar una cuenta receptora.

Pre-notificación: Es una transacción no monetaria cuyo propósito es obtener una validación acerca de la existencia y condiciones de la cuenta receptora.

Artículo 2. Se entiende por transferencias interbancarias (ACH), el servicio que permite al CLIENTE impartir órdenes a AV VILLAS, para que ésta realice a través de CENIT U OTRA, transacciones crédito por virtud de las cuales se va a debitar su(s) Cuenta(s) Operativa(s) y acreditar una cuenta receptora destinataria de la transacción. Artículo 3. EL CLIENTE autoriza a AV VILLAS para que realice a través de CENIT U OTRA las transacciones crédito por él ordenadas en los términos establecidos, las cuales afectarán su(s) Cuenta(s) Operativa(s). Únicamente serán ejecutadas por AV VILLAS las transacciones crédito que EL CLIENTE ordene.

Artículo 4. La devolución, no aceptación, o rechazo, de una transacción, se podrán generar por cualquiera de las causales indicadas a continuación:

Causales de Devolución para Transacciones Débito y Crédito		
Causal	Descripción Estándar de la Devolución	Detalle adicional de la Devolución (Opcional Recomendado)
R01	Fondos Insuficientes: El saldo disponible no es suficiente para cubrir el valor de la transacción.	
R02	Cuenta Cerrada: Cuenta cerrada por orden del Cliente Receptor o por la Entidad Financiera Originadora.	* Cuenta Saldada: cuenta activa que ha sido cerrada por orden del Cliente Receptor. * Cuenta Cancelada: cuenta activa que ha sido cerrada por orden de la Entidad Financiera Receptora.
R03	Cuenta No Abierta: El número de cuenta registrado no corresponde a una cuenta asignada o abierta.	
R04	Número de Cuenta Inválido: El número de cuenta es incorrecto.	La estructura del número de cuenta no es válida El dígito de chequeo no es válido Número incorrecto de dígito

R05	<p>Devolución Solicitada por la Entidad Financiera Originadora: La Entidad Financiera Originadora solicitada a la Entidad Financiera Receptora devolver una transacción.</p>	<p>Por conocer que la transacción fue enviada por error. Por conocer que la cuenta se encuentra en Listas Vinculantes, OFAC o similares en la Entidad Financiera.</p>
R06	<p>Autorización de Recaudo Revocada por el Cliente Receptor: El Cliente Receptor ha revocado o cancela forma definitiva la autorización previamente dada al Cliente Originador para debitar su cuenta en el futuro</p>	
R07	<p>Orden de No Pago: El Cliente Receptor de una transacción débito o crédito periódica ha dado orden de no pago a una transacción débito o crédito específica para que no sea aplicada. La Entidad Financiera Receptora verificar el propósito del Cliente Receptor, cuando hace una solicitud de orden de no pago, esto con el fin de asegurarse que no se trata de una revocación de autorización (R06).</p>	
R08	<p>Fondos no Disponibles: El saldo total es suficiente para cubrir esta transacción, sin embargo, el saldo disponible no es suficiente para cubrir la transacción débito y crédito</p>	

R09	<p>Devolución de una transacción débito y/o crédito por solicitud del Cliente Receptor (Persona Natural): El Cliente Receptor, no acepta la transacción débito y/o crédito a su cuenta por una razón específica.</p>	<p>Algunas razones para aceptar una devolución solicitada por el Cliente Receptor son:</p> <p>Cliente Originador no autorizado: La Entidad Financiera Receptora ha sido notificada por su Cliente Receptor, que el Cliente Originador de la transacción no ha sido autorizado para debitar su cuenta.</p> <p>No existe autorización o pre notificación: No fue encontrada autorización o acuerdo con el Cliente Receptor o no existió la notificación.</p> <p>Monto no autorizado: El valor de la transacción débito y/o crédito no corresponde al monto autorizado por el Cliente Receptor.</p> <p>Fecha de transacción errada: La fecha de la transacción débito o crédito no corresponde a la fecha autorizada por el Cliente Receptor.</p> <p>Transacción débito o crédito fraudulenta.</p> <p>Autorización de Recaudo cancelada: El Cliente Receptor notificó la cancelación de la autorización de recaudo.</p> <p>Débito Duplicado: El Cliente Receptor notifica el recibo de la transacción débito o crédito duplicada en su cuenta.</p>
R10	<p>Sucursal Vendida a otra Entidad Financiera: Una Entidad Financiera puede continuar recibiendo transacciones con destino a una cuenta de una sucursal que fue vendida a otra Entidad Financiera. Como la Entidad Financiera Receptora no puede mantener la cuenta más tiempo y no está autorizada para registrar la transacción, debe hacer la devolución de la misma, a la Entidad Financiera Originadora.</p>	
R11	<p>Muerte del Delegado o Representante: El Delegado o Representante (apoderado) del Cliente Receptor, sea una persona o una institución autorizada para recibir transacciones en nombre de otras personas, ha muerto o ha perdido esa facultad. El beneficiario o Cliente Receptor no ha muerto.</p>	
R12	<p>Muerte del Beneficiario o Titular de la Cuenta: El Beneficiario, Cliente Receptor o Titular de la cuenta ha muerto.</p>	
R13	<p>Cuenta Inactiva o Cuenta Bloqueada: Cuenta Inactiva: Por no tener movimiento en un periodo de tiempo o por solicitud del titular de la misma.</p>	<p>Cuenta Inactiva: Por no tener movimiento en un periodo de tiempo.</p> <p>Cuenta Bloqueada: Por solicitud del titular de la cuenta o Cliente Receptor.</p>
R14	<p>La Identificación no coincide con Cuenta del Cliente Receptor: La estructura del número de cuenta y el dígito de chequeo son válidos, pero el número de cuenta no corresponde con el número de identificación del Cliente Receptor registrado.</p>	

R15	Cuenta No Habilitada para recibir transacciones de naturaleza especial que está limitada para recibir transacciones débito o crédito.	Cuenta marcada como en Listas Vinculantes, listas OFAC o similares en la Entidad Financiera". La Cuenta Receptora No es habilitada para Recibir Transacciones porque es una cuenta marcada como en Listas Vinculantes, listas OFAC o similares en la Entidad Financiera Receptora. Cuenta usada en Medios Políticos: Si la cuenta que se debe usar es usada en medios políticos como campañas o similar, por lo tanto se usarse esta causal de devolución.
R16	Devolución de una transacción débito por solicitud del Cliente Receptor (Persona Jurídica): La Entidad Financiera Receptora ha sido notificada por su Cliente Receptor Corporativo (no consumidor), que el Cliente Originador de la transacción no ha sido autorizado para debitar su cuenta. Aplica para transacciones de pre notificación débito y para transacciones monetarias débito.	

Causales de No Aceptación	
1.	Cuenta Inactiva o cuenta bloqueada: Cuenta inactiva por no tener movimiento en un periodo de tiempo, o cuenta bloqueada por solicitud del titular de la misma.
2.	La identificación no coincide con la cuenta del cliente originador: La estructura del número de la cuenta y el dígito de chequeo son válidos, pero el número de la cuenta no corresponde con el número de identificación del Cliente originador.
3.	Cuenta no habilitada para recibir transacciones: Cuenta de naturaleza especial que está limitada para recibir transacciones débito o crédito.
4.	Cuenta Cerrada: Cuenta cerrada por orden del cliente originador.
5.	Cuenta no abierta: El número de cuenta registrado no corresponde a una cuenta asignada o abierta.
6.	Número de Cuenta inválido: El número de la cuenta es incorrecto.
7.	Validación de asociación: Cuando el Cliente Originador ha solicitado a la EFO, que previo al envío de la transacción ordenada efectúe a través del mecanismo de Asociación de cuentas, la validación y/o verificación de los datos consignados en dichas transacciones, y en dicha verificación y /o validación de la información se compruebe que estos son inexactos, incompletos o erróneos.
8.	Fondos insuficientes: El saldo disponible no es suficiente para cubrir el valor de la transacción débito o crédito.
Horario para ordenar transacciones	
0:00 a.m. -23:59 p.m. Recepción de archivos en AV Villas. Las transacciones que lleguen antes de las 3:00 p.m. del día serán enviadas a CENIT U OTRA el mismo día, las que se reciban después de esta hora serán enviadas al siguiente día hábil. Causales de Rechazo	
Causales de Rechazo	
1.	Fondos insuficientes: La transacción no puede ser liquidada debido a que la cuenta de depósito de la Entidad Financiera en el Banco de la República no tiene fondos suficientes.
2.	Entidad Financiera Receptora no vinculada: Entidad Financiera no vinculada al sistema ACH ó número de transito invalido.
3.	Participación limitada de la Entidad Financiera Receptora: *La Entidad Financiera ha sido bloqueada por un ente regulador. * La Entidad Financiera participante está bloqueada tanto para enviar como para recibir transacciones.
Procedimiento para realizar transacciones	



Para la realización de transacciones a que se refiere el numeral 4.1 de la cláusula 4 del presente contrato, el Cliente Originador se obliga a cumplir con el siguiente procedimiento:

a) La captura de datos para la realización de transacciones se llevará a cabo a través del software que para el efecto ha sido instalado por la EFO en un equipo de cómputo previamente señalado por el Cliente Originador. Es claro que el software instalado es de propiedad de la EFO, por lo cual sólo podrá ser empleado para los fines previstos en el contrato y bajo la responsabilidad exclusiva del Cliente Originador, debiendo en todo caso responder ante la EFO por cualquier perjuicio ocasionado por el uso indebido del mismo.

b) Una vez capturados los datos estos deberán ser enviados a través del aplicativo instalado, los cuales deberán ser transmitidos de acuerdo con las condiciones especiales previstas en el mismo.

c) Horarios: Las transacciones débito y/o crédito que se transmitan por el cliente originador a la EFO antes de las 5 p.m., serán enviadas a CENIT U OTRA en el mismo día de su recepción. Aquellas que se reciban con posterioridad a la hora atrás señalada, serán enviadas por la EFO a CENIT U OTRA al día hábil siguiente de su recepción.

Ver Manual operativo del Cliente. Formato y especificaciones de cada transacción.

#### Formato y especificaciones de cada transacción

El cliente originador para la realización de transacciones se obliga a diligenciar de forma completa los campos previstos en el formato NACHA-M así:

a) Para transacciones débito y crédito: (i) Número y tipo de cuenta del cliente receptor, (ii) nombre del receptor, (iii) número y tipo de identificación del receptor, (iv) Entidad Financiera y ciudad de radicación de la cuenta receptora, (v) monto de la transacción.

b) Para transacciones de prenotificación: (i) Número y tipo de cuenta del cliente receptor, (ii) nombre del receptor, (iii) número y tipo de identificación del receptor, (iv) Entidad Financiera y ciudad de radicación de la cuenta receptora.

En cualquiera de esos eventos, AV VILLAS notificará sobre esta situación al CLIENTE a más tardar dentro de los 3 días hábiles siguientes a la fecha en que fue fallida la transacción. En todo caso, AV VILLAS no tendrá ninguna responsabilidad frente al CLIENTE o frente a terceros por las devoluciones, no aceptaciones o rechazos que ocurran durante la ejecución del convenio.

Artículo 5. Cuando una transacción sea devuelta, no aceptada o rechazada, AV VILLAS tendrá derecho al pago de su comisión por parte del CLIENTE, como quiera que la transacción no se perfeccionó por un hecho no imputable a esta entidad. Igualmente, las partes acuerdan que AV VILLAS no pagará ningún tipo de rendimientos sobre las sumas de dinero objeto de devolución.

Artículo 6. Una vez impartida por EL CLIENTE la orden de efectuar una transacción crédito, ésta será irrevocable e inmodificable, y AV VILLAS no estará obligado a reversarla o modificarla por una contraorden de aquel. No obstante, lo anterior, será facultad de AV VILLAS intentar cumplir con la contraorden del CLIENTE, lo cual se hará bajo la responsabilidad exclusiva de éste, quien, además, deberá asumir todos los gastos en los que fuera necesario incurrir por ese motivo.

Artículo 7. EL CLIENTE podrá ordenar a AV VILLAS que provisionalmente se abstenga de realizar transacciones crédito que afecten su(s) Cuenta(s) Operativa(s), para lo cual deberá notificar por escrito a AV VILLAS su instrucción, con no menos de 5 días hábiles de anticipación.

Artículo 8. Será facultad exclusiva de AV VILLAS la realización del proceso de pre-notificación. AV VILLAS tiene plena autonomía para fijar las tarifas que cobrará por concepto de los servicios que prestará a EL CLIENTE, siempre que estas les hayan sido previamente informadas, y de la misma manera, EL CLIENTE tiene libertad para decidir si acepta las condiciones o si desiste de convenir con AV VILLAS en los términos contemplados en este reglamento.

#### Capítulo 4. Recaudos

Artículo 1. DEFINICIÓN: Es el servicio a través del cual, personas naturales o jurídicas recaudan o recogen el dinero producido de obligaciones periódicas que tengan con sus usuarios o clientes, para ser abonado en forma inmediata a la (s) Cuentas Operativa (s), en este caso recaudadora (s), que tengan en AV VILLAS. AV VILLAS tiene plena autonomía para fijar las tarifas que cobrará por concepto de los servicios que prestará a EL CLIENTE, siempre que estas les hayan sido previamente informadas, y de la misma manera, EL CLIENTE tiene libertad para decidir si acepta las condiciones o si desiste de convenir con AV VILLAS en los términos contemplados en este reglamento.

Artículo 2. CANALES PARA EL RECAUDO. AV VILLAS podrá realizar el recaudo a través de las oficinas o a través de los diferentes canales electrónicos, en los términos que se establecen en este documento.

Recaudo en Oficinas y Corresponsales Bancarios.

AV VILLAS realizará el recaudo en horario básico de atención al público o en horario adicional si lo hubiere. Cuando sea lo primero, el monto recaudado será abonado a la cuenta tan pronto como se reciba; cuando sea lo segundo, el monto recaudado se reflejará al siguiente día hábil bancario.

AV VILLAS mantendrá publicada en su página web la relación de sus corresponsales bancarios. Es obligación de EL CLIENTE verificar permanentemente dicha relación e informar sus proveedores y usuarios, los Corresponsales Bancarios habilitados para recibir recaudos. AV VILLAS no responderá por recaudos recibidos por personas que no tengan contrato de corresponsalía vigente y por ende no forman parte de su red de corresponsales.

Si para efectuar el recaudo fuere necesario presentar previamente un determinado formato, EL CLIENTE deberá hacer entrega del mismo a AV VILLAS, quien podrá aprobarlo o improbarlo; en todo caso, cualquier modificación que EL CLIENTE realice sobre ese formato, deberá ser informada por escrito a AV VILLAS, con no menos de 10 días hábiles de anticipación a la fecha en que se iniciará el recaudo con ese formato.

AV VILLAS únicamente verificará que la cantidad que aparece como valor total a pagar coincida con la suma de dinero que efectivamente recibe, quedando exenta de realizar cualquier tipo de comprobaciones adicionales.

Recaudo a través del Centro de Pagos Virtual

Los recaudos a través de este canal serán efectuados por AV VILLAS siempre y cuando el convenio de recaudo suscrito con EL CLIENTE se encuentre vigente y que EL CLIENTE se encuentre registrado como usuario del CENTRO DE PAGOS VIRTUALES.

Para el efecto, EL CLIENTE bajo su responsabilidad, designará un Usuario Administrador quien podrá administrar las seguridades del Centro de Pagos Virtual AV Villas y habilitar otros usuarios para el uso del mismo. La clave del usuario Administrador constituye una firma electrónica y por lo tanto obliga al CLIENTE en relación con todas las transacciones que se efectúen con la misma. Es responsabilidad del CLIENTE que el Usuario Administrador cambie periódicamente la clave, la cual es personal e intransferible.

EL CLIENTE se obliga a seguir únicamente las instrucciones que le indique AV VILLAS en el portal.

AV VILLAS tiene plena autonomía para fijar las tarifas que cobrará por concepto de la utilización del portal. EL CLIENTE tiene libertad para decidir si acepta las condiciones o si desiste de convenir con AV VILLAS en los términos contemplados en este reglamento y en el Manual Usuario Centro de Pagos.

AV VILLAS no asume responsabilidad alguna en caso de que el cliente o los clientes de este no puedan efectuar operaciones por problemas técnicos en el sistema.

AV VILLAS brindará al CLIENTE orientación sobre el uso del CENTRO DE PAGOS VIRTUALES, cuando éste lo solicite.

Artículo 3. AV VILLAS no será responsable de la información contenida en los archivos cargados por EL CLIENTE para efectuar los recaudos a sus clientes.

Artículo 4. La información transmitida en los archivos deberá cumplir con las especificaciones técnicas determinadas por AV VILLAS.

Artículo 5. EL CLIENTE autoriza de manera expresa al Banco AV VILLAS para efectuar el débito por el valor del Servicio prestado a través del CENTRO DE PAGOS VIRTUALES cargando el valor a la cuenta registrada como cuenta operativa

del convenio.

Artículo 6. El Cliente, persona natural o el cliente persona jurídica a través de su representante legal o quien haga sus veces podrá solicitar la modificación o cancelación del convenio, a través del Gerente de Cuenta o el Gerente de la oficina radicadora de la cuenta, en cualquier momento, adelantando el procedimiento establecido en el “Instructivo Aplicativo para matrícula de Convenios”.

Artículo 7. Se entenderá que el cliente conoce y acepta los términos y condiciones establecidos en el presente Reglamento y en el Manual de Usuario Centro de Pagos AV Villas, una vez culmine el proceso de Registro de Usuario en el Sistema.

#### Capítulo 5. Servicio de Internet Empresas

Artículo 1. DEFINICIÓN: Se entiende por Banca Empresarial por Internet, el servicio que le permite AL CLIENTE comunicarse desde un computador, con el computador central de AV VILLAS a través de Internet o de cualquier otra red que en el futuro establezca AV VILLAS, para realizar transacciones sobre su(s) Cuenta(s) Operativa(s). AV VILLAS tiene plena autonomía para fijar las tarifas que cobrará por concepto de los servicios que prestará a EL CLIENTE, siempre que éstas les hayan sido previamente informadas, y de la misma manera, EL CLIENTE tiene libertad para decidir si acepta las condiciones o si desiste de convenir con AV VILLAS en los términos contemplados en este reglamento.

Artículo 2. Por virtud de este convenio, EL CLIENTE tendrá derecho a efectuar las siguientes transacciones: consultas de saldo, consultas de movimiento, consultas de recaudo, transferencias entre cuentas, pago de nómina y de proveedores, creación, eliminación y actualización de usuarios, exportación de información en archivos planos o Excel, así como el control de los mismos por medio de reportes y todas las demás opciones que se desarrollen dentro de este servicio, de acuerdo con el (los) módulo (s) adquirido (s) por EL CLIENTE. Para efectos de las transferencias entre cuentas, EL CLIENTE podrá asociar cuentas que se identifiquen con su propio NIT o con NIT diferentes, bajo su exclusiva responsabilidad. Por lo tanto, desde la(s) cuenta(s) inscrita(s) en el Portal, EL CLIENTE podrá hacer transferencias, pagos de nómina y pagos a proveedores hacia otras cuentas propias o hacia cuentas que pertenezcan a titulares distintos en cualquier entidad financiera, sin que AV VILLAS esté obligado a realizar ningún tipo de verificación ni de confirmación. Es obligación del CLIENTE confirmar de manera inmediata las transacciones que realice sobre su(s) Cuenta(s) Operativa(s), asegurándose que éstas hayan sido efectivas y correctas ya que no es obligación de AV VILLAS establecer ningún tipo de confirmación.

Artículo 3. TOKEN es un dispositivo electrónico que genera una clave de seis (6) dígitos y un código de seguridad de cuatro (4) dígitos, la clave se utiliza para incrementar el nivel de seguridad en el acceso al canal de INTERNET EMPRESAS y el código de seguridad para garantizar una conexión segura con AV VILLAS, el cuál debe ser previamente confirmado por EL CLIENTE comparando el número generado por el dispositivo con respecto al mostrado por el Portal como señal de alerta de autenticación. Comparación que el CLIENTE se obliga a realizar cada vez que ingrese al canal de INTERNET EMPRESAS.

Artículo 4. CLAVE AUTOGESTIONABLE. Corresponde al deber y la posibilidad que tiene el ADMINISTRADOR de cambiar su clave, una vez accede al servicio por primera vez en casos de olvido o bloqueo de la misma. La clave podrá ser asignada por el ADMINISTRADOR a través del portal Empresarial en la página principal del mismo por medio de la opción “Olvidó su Clave” la cual será enviada a través de correo electrónico al usuario administrador de la empresa.

Artículo 5. Se entiende por ADMINISTRADOR a la persona natural designada por EL CLIENTE para la administración de las seguridades del portal y asignación de demás usuarios habilitados para el uso del mismo. La clave del usuario administrador del CLIENTE constituye una firma electrónica y por lo tanto las transacciones que se realicen con ella se entenderán realizadas por EL CLIENTE y afectarán la(s) respectiva(s) cuentas inscritas en el Portal.

Artículo 6. AV VILLAS entregará al CLIENTE una clave autogestionable que recibirá al correo electrónico registrado en AV VILLAS para el ADMINISTRADOR y un TOKEN para que pueda emplear este Servicio, los cuales serán de su uso exclusivo, personal e intransferible. EL CLIENTE se compromete a que una vez ingrese al portal con la CLAVE enviada al correo electrónico, deberá asignar una nueva clave.

Artículo 7. El CLIENTE será responsable de la asignación de clave, del TOKEN, de los niveles de acceso a los usuarios que éste quiera designar y de la verificación del código de seguridad emitido por AV VILLAS. El uso de la clave y TOKEN

por parte de esos usuarios, así como las transferencias y operaciones que realicen en desarrollo de este servicio, serán responsabilidad exclusiva del CLIENTE.

Artículo 8. La asignación de los TOKEN será para todos los usuarios administradores y secundarios que tengan acceso al servicio de internet empresas, consultas y/o transacciones (elaboración y/o aprobación de archivos para pago de nóminas, proveedores, transferencias y pagos o cualquier otra transacción monetaria). AV VILLAS entregará únicamente el (los) TOKEN (s) al usuario administrador, quien a su vez efectuará la entrega de los mismos a los demás usuarios secundarios.

Artículo 9. EL CLIENTE autoriza a AV VILLAS para enviar la clave inicial de acceso al portal, la clave de acceso por bloqueo u olvido a través del correo electrónico registrado en AV VILLAS para el Administrador. EL CLIENTE se compromete a mantener actualizada la información del correo electrónico y del número de celular para efectos de notificaciones o alertas inscritas en el portal.

Artículo 10. AV VILLAS brindará al CLIENTE capacitación sobre el uso del portal cuando éste lo solicite e informará periódicamente a través de diferentes medios sobre las seguridades que debe tener en cuenta para su utilización.

Artículo 11. En caso de pérdida, extravío, hurto o sustracción del TOKEN, EL CLIENTE deberá informarlo a AV VILLAS inmediatamente mediante comunicación telefónica a la Línea de Servicio al Cliente, solicitando la anulación del TOKEN.

AV VILLAS le informará al Cliente el procedimiento para la reposición del TOKEN. Artículo

12. AV VILLAS no será responsable de la información contenida en los archivos utilizados por EL CLIENTE para pagos masivos como nómina, proveedores, transferencias ACH y cualquier otro servicio que se desarrolle en el futuro.

Artículo 13. La información transmitida en los archivos deberá cumplir con las especificaciones técnicas determinadas por AV VILLAS.

Artículo 14. EL CLIENTE podrá verificar las transacciones realizadas a través de los servicios empresariales, por medio de los canales electrónicos de AV VILLAS y tendrá la posibilidad de generar su extracto a través del Servicio de Internet Empresas.

Artículo 15. Para todos los efectos, AV VILLAS presume que cualquier instrucción impartida por EL CLIENTE es auténtica. En consecuencia, corresponde al CLIENTE establecer mecanismos de seguridad que le permitan mantener la confidencialidad de cualquier identificación que le otorgue AV VILLAS.

Artículo 16. EL CLIENTE autoriza de manera expresa al Banco AV VILLAS para efectuar el débito por el valor del Servicio de Internet Empresas, cargando el valor a la cuenta registrada como cuenta principal del convenio.

Artículo 17. EL CLIENTE en el momento de ingreso al portal del Servicio de Internet Empresas - será el único responsable de establecer los toques totales para transar en el Portal. Así mismo, EL CLIENTE, bajo su responsabilidad, podrá autorizar varios usuarios para transar en el Portal y asignarles cupos cuyo control en la utilización de éstos corresponde al CLIENTE. Sin perjuicio de lo previsto en esta cláusula y como un servicio agregado de AV VILLAS, éste implementará los siguientes controles a los toques del CLIENTE: a) Respecto de las transacciones realizadas para Pago Comercio Electrónico (PSE) y Pago Servicios Públicos (PSP), cada usuario creado por EL CLIENTE podrá realizarlas hasta el límite total registrado por el CLIENTE en estos módulos para transar a través del Portal.

Artículo 18. Si EL CLIENTE al momento de adquirir el servicio de Internet Empresas solicita la inscripción de todos los productos, cada vez que apertura un nuevo producto, al día siguiente de su apertura, quedará habilitado para realizar operaciones. En caso de que una de sus cuentas aperturadas posteriores a la firma de este contrato Administre recursos de entidades oficiales el cliente deberá acercarse al BANCO para realizar la novedad y su marcación de cuentas una a una.

Artículo 19. AV VILLAS podrá bloquear unilateralmente el acceso al portal Internet Empresas cuando el cliente registre erradamente su clave de acceso después de un número de cinco (5) veces o cuando AV VILLAS considere que existen situaciones que coloquen en riesgo los recursos que el cliente ha entregado en depósito. Artículo 20. AV VILLAS aplicará todas las novedades solicitadas por los clientes, 24 horas hábiles después de haber sido radicada la solicitud ante la oficina en la cual se suscribió el SERVICIO DE INTERNET EMPRESAS. Artículo 21. El Cliente o Representante Legal (o quien haga sus veces) puede solicitar la cancelación del portal empresarial en cualquier momento al dirigirse a cualquier oficina del Banco AV VILLAS por medio de un documento soporte con firma y huella del cliente. Por lo que el Banco procederá

inmediatamente a la cancelación del servicio de Internet Empresas.

Artículo 22. Cuando el Cliente o Representante Legal (o quien haga sus veces) haya cancelado el servicio de Internet Empresas y desee reactivarlo, deberá presentar un documento soporte por medio del Gerente de oficina o Gerente de Banca solicitando dicho servicio. Por lo tanto, el Banco AV VILLAS lo restablecerá en un tiempo no mayor a tres (3) días hábiles.

Artículo 23. EL CLIENTE se obliga a tomar todas las medidas de seguridad para evitar que terceros accedan a los equipos, a la información, claves y usuarios; de igual forma a mantener los equipos con antivirus fuertes y actualizados que impidan los accesos no autorizados. AV VILLAS pondrá a disposición del CLIENTE, un software de aseguramiento de PC conocido como Trusteer Rapport, como un control adicional de seguridad, para ayudarlo a mitigar el riesgo de amenazas informáticas por código malicioso. Esta tecnología debe ser descargada e instalada directamente por EL CLIENTE y deberá permanecer activa en cada computador desde el cual se haga uso del Portal Transaccional, brindando una protección adicional a los antivirus y antispyware eficientes que EL CLIENTE debe tener instalados en la máquina. En caso de que EL CLIENTE no instale el software mencionado o no mantenga instaladas adecuadas medidas de protección contra virus informáticos, asume la responsabilidad que su conducta implique.

Artículo 24. AV VILLAS deja a disposición del CLIENTE, como medida de seguridad y de protección, el servicio de Confirmación de Cheques a través del Servicio de Internet Empresas, el cual permite que AV VILLAS antes de efectuar el pago de cheques, verifique que EL CLIENTE haya confirmado el giro y pago a través del Portal Empresarial; para este efecto EL CLIENTE deberá consignar a través del Sistema, el número del cheque, número de cuenta y el valor. Cuando EL CLIENTE solicite este servicio, en caso de que el cheque no cuente con la confirmación a través de la plataforma, el cheque consignado será devuelto por la causal 25, sin que exista responsabilidad de AV Villas, ya que la solicitud del servicio constituye una condición de pago establecida por EL CLIENTE. En caso de que EL CLIENTE no acepte o no acoja el servicio que EL BANCO deja a su disposición, asume la responsabilidad que su conducta implique en caso de pago de cheques con firmas falsas o adulteradas.

#### Capítulo 6. Tarjeta Recargable Débito Plus con tecnología sin contacto.

Artículo 1. DEFINICIÓN: Se entiende por convenio Tarjeta Débito Plus con tecnología sin contacto, el servicio que le permite a EL CLIENTE la activación de un número plural de tarjetas débito con tecnología sin contacto dependientes de su(s) Cuenta(s) Operativa (s) en el BANCO, que podrán ser entregadas por EL CLIENTE al(os) tarjeta habiente(s) o usuario(s) final(es) que libremente escoja., AV VILLAS tiene plena autonomía para fijar las tarifas que cobrará por concepto de los servicios que prestará a EL CLIENTE, siempre que estas les hayan sido previamente informadas, y de la misma manera, EL CLIENTE tiene libertad para decidir si acepta las condiciones o si desiste de convenir con AV VILLAS en los términos contemplados en este reglamento.

Artículo 2. EL BANCO de manera directa o a través de un tercero facilitará su plataforma web destinada a realizar diferentes operaciones relacionadas con el manejo de las tarjetas débito plus con tecnología sin contacto tales como: activación, cambios de clave, consulta de saldo, consulta de últimos 5 movimientos y reposición de tarjetas por deterioro, para lo cual asignará un usuario administrador para el ingreso. REDEBAN efectuará las labores de capacitación sobre la plataforma web.

Artículo 3. El uso de la plataforma web, así como las novedades que a través de este se efectúen sobre las tarjetas, se realizarán bajo la responsabilidad exclusiva de EL CLIENTE.

Artículo 4. Las tarjetas débito plus con tecnología sin contacto serán generadas por AV VILLAS y entregadas a EL CLIENTE con una clave genérica que deberá ser modificada por cada tarjeta habiente a través de la plataforma web. Para todos los casos, EL CLIENTE será responsable y deberá asegurarse de que el usuario final efectúe la asignación de su clave personal inmediatamente se haya efectuado la entrega y activación de la tarjeta.

Artículo 5. EL CLIENTE podrá solicitar bajo su responsabilidad y por escrito al AV VILLAS la cantidad de tarjetas que necesite con veinte (20) días hábiles de anticipación. Una vez realizado el procedimiento de emisión de las tarjetas

correspondiente, EL BANCO hará la entrega final a EL CLIENTE.

Artículo 6. Por virtud de este convenio, EL CLIENTE será el único responsable de la custodia y activación de las tarjetas, así como de la entrega a sus usuarios finales para que éstos consuman el dinero cargado en ellas en establecimientos de comercio o lo retiren utilizando cajeros automáticos de cualquier red, según sea el mandato del CLIENTE en la negociación con EL BANCO.

Artículo 7. EL CLIENTE será responsable de enviar a través de Internet Empresas, un archivo plano que contendrá la información necesaria para recargar cada una de las tarjetas. La información transmitida en los archivos deberá cumplir con las especificaciones técnicas determinadas por EL BANCO. EL BANCO únicamente se hará responsable por la realización de las transacciones que EL CLIENTE le haya ordenado de conformidad con el inciso anterior y de reportar el resultado de la transacción.

Artículo 8. Las Tarjetas Débito Plus con tecnología sin contacto no estarán habilitadas para que el tarjetahabiente o usuario final realice transacciones a través del sistema de Audiorespuesta, el portal de Internet y/o la red de oficinas de EL BANCO, ni permite transferencias o pagos.

Artículo 9. Para todos los efectos, EL BANCO presume que cualquier instrucción impartida o novedad sobre las tarjetas efectuada por EL CLIENTE es auténtica. En consecuencia, corresponde al CLIENTE establecer mecanismos de seguridad que le permitan mantener la confidencialidad de cualquier clave y en consecuencia EL BANCO no asumirá ninguna responsabilidad por las transacciones que ordenen terceros no autorizados, a nombre de EL CLIENTE.

Artículo 10. Como contraprestación por la utilización de los servicios aquí descritos, EL CLIENTE pagará a AV VILLAS las comisiones acordadas, sin que en ningún caso sea posible eximirse de esas obligaciones, salvo autorización previa y escrita de AV VILLAS

Artículo 11. EL CLIENTE se obliga a custodiar y a guardar total confidencialidad sobre la información de los usuarios finales de las Tarjetas Débito Plus con tecnología sin contacto a que tenga acceso como consecuencia de la utilización de este servicio; así como se hace responsable por cualquier utilización que se haga de la misma por parte de sus funcionarios o del personal a su cargo que tenga acceso a dicha información.

Artículo 12. AV VILLAS hará entrega a EL CLIENTE de los respectivos instructivos que podrá utilizar como material de apoyo y consulta para facilitar la utilización de la plataforma web del servicio de REDEBAN.

Artículo 13. Los requerimientos o reclamaciones producto de la utilización de las tarjetas débito plus con tecnología sin contacto por parte de sus usuarios finales serán atendidas por el Centro de Atención al Cliente de REDEBAN sin perjuicio de lo establecido en Artículo 10 Título II "Parte General" del presente documento.

Artículo 14. Los plásticos solicitados por EL CLIENTE serán entregados de manera personalizada a través de un courier especializado contratado por AV VILLAS. EL CLIENTE deberá verificar el contenido y la cantidad de plásticos recibidos de conformidad con lo pactado con AV VILLAS. En caso de existir inconformidad deberá manifestarlo por escrito a AV VILLAS con un plazo no mayor a (3) días hábiles posteriores a la recepción de los plásticos.

Artículo 15. AV VILLAS podrá exigir al CLIENTE, en cualquier momento, un listado de los beneficiarios que recibieron las tarjetas débito plus.

#### Capítulo 7. Tarjeta Bono Débito Plus

Artículo 1. DEFINICIÓN: Se entiende por convenio Tarjeta Bono Débito Plus, el servicio que le permite a EL CLIENTE la activación de un número plural de tarjetas débito dependientes de su(s) Cuenta(s) Operativa (s) en AV VILLAS que podrán ser obsequiadas por EL CLIENTE al(os) tarjeta habiente(s) o usuario(s) final(es) que libremente escoja, AV VILLAS tiene plena autonomía para fijar las tarifas que cobrará por concepto de los servicios que prestará a EL CLIENTE, siempre que estas les hayan sido previamente informadas, y de la misma manera, EL CLIENTE tiene libertad para decidir si acepta las condiciones o si desiste de convenir con AV VILLAS en los términos contemplados en este reglamento.

Artículo 2. Las tarjetas Regalo Débito Plus serán generadas por AV VILLAS y entregadas a EL CLIENTE con una clave aleatoria impresa con el sistema scratch-off que no podrá ser modificada y que deberá ser conocida solamente por cada

usuario final. En todo caso, una vez entregadas las tarjetas a EL CLIENTE por parte de AV VILLAS; será responsabilidad exclusiva de EL CLIENTE, que el usuario final reciba el plástico en perfecto estado y sin ninguna alteración física que pueda evidenciar el conocimiento de la clave por parte de un tercero. Artículo

3. El CLIENTE, mediante el presente documento, solicita bajo su responsabilidad a AV VILLAS, la emisión de la cantidad especificada de Tarjetas Regalo Débito Plus. Así mismo, autoriza expresamente a AV VILLAS a realizar el descuento de su(s) cuenta(s) operativa(s) por el valor especificado en el presente documento, con el fin de cargar cada una de las Tarjetas Regalo Débito Plus solicitadas.

Artículo 4. El CLIENTE asumirá de manera exclusiva la responsabilidad por las transacciones realizadas en desarrollo del servicio a que accede por virtud del presente convenio.

Artículo 5. EL CLIENTE, una vez reciba las Tarjetas Bono Débito Plus solicitadas, será el único responsable de la custodia y entrega de las mismas a sus usuarios finales para que éstos consuman el dinero cargado en ellas en establecimientos de comercio o lo retiren utilizando cajeros automáticos de cualquier red, según sea el mandato del CLIENTE en el presente convenio de Tarjeta Regalo Débito Plus con AV VILLAS. La utilización de estos servicios por parte de los usuarios finales estará sujeta a las tarifas previamente establecidas por el Banco.

Artículo 6. Las Tarjetas Bono Débito Plus no estarán habilitadas para que el usuario final realice transacciones a través del sistema de Audiorespuesta, el portal de Internet y/o la red de oficinas de EL BANCO, ni transferencias ni pagos.

Artículo 7. Como contraprestación por la utilización de los servicios aquí descritos, EL CLIENTE se obliga a pagar al BANCO la comisión establecida por la emisión de los plásticos y las claves. En consecuencia, autoriza a EL BANCO a efectuar el descuento correspondiente al valor de la comisión de la (s) cuenta (s) operativa (s) de su propiedad en el BANCO.

Artículo 8. En caso de presentarse reclamaciones producto de la utilización de las tarjetas regalo débito Plus por parte de sus usuarios finales deberán presentarlas al Cliente.

Si EL CLIENTE tuviere reclamaciones que hacer al BANCO por causa o con ocasión de los servicios a los que accede por este contrato, deberá presentarlas por escrito en la oficina de radicación de la(s) Cuenta(s) Operativa(s).

Artículo 9. Los plásticos solicitados por EL CLIENTE serán entregados al vencimiento de los ocho días hábiles siguientes a su solicitud de manera personalizada a través de un courier especializado contratado por EL BANCO. EL CLIENTE al momento de la entrega deberá verificar el contenido y la cantidad de plásticos y claves recibidos de conformidad con lo pactado con EL BANCO.

Artículo 10. Las condiciones de uso de la Tarjeta están sujetas a lo dispuesto en los anexos, "Formulario de Solicitud de Tarjetas Regalo Débito Plus" y "Formulario de Inscripción del Servicio respectivamente".

Artículo 11. EL CLIENTE manifiesta que ha recibido la totalidad de documentos que conforman este servicio "Formulario de Solicitud de Tarjetas Regalo Débito Plus" y "Formulario de Inscripción del Servicio respectivamente", y que comprende todas las disposiciones contenidas en los mismos, las cuales acepta de manera íntegra e incondicional.

Artículo 12. AV VILLAS podrá exigir al CLIENTE, en cualquier momento, un listado de los beneficiarios que recibieron las tarjetas bono débito plus.

#### Capítulo 8. Transferencias Empresariales:

Artículo 1. DEFINICIONES: Para todos los efectos de interpretación en la prestación del servicio de Transferencias Empresariales, se adoptan las siguientes definiciones:

Transferencias: Son aquellas operaciones de traslados crédito y débito, de fondos que se realizan entre cuentas de un mismo titular.

Cuenta Principal: Cuenta corriente o de ahorros que concentrará o dispersará de forma automática los fondos de o hacia las Cuentas Auxiliares Asociadas. Si cumple la primera de las funciones mencionadas, se denominará Cuenta Concentradora, en tanto que si cumple la segunda de tales funciones se denominará Cuenta Dispersadora. Un Cliente sólo podrá tener una Cuenta Principal y corresponde a la señalada en este convenio.

Cuentas Auxiliares Asociadas: Son las cuentas corrientes o de ahorros, que permiten el traslado de los fondos según los

parámetros establecidos en el convenio hacia la Cuenta Principal o que reciben traslados de dicha Cuenta Principal.

Dispersar: Transacción que de manera automática debita de la Cuenta Principal y acredita a las Cuentas Auxiliares Asociadas, las sumas de dinero que sean necesarias para cumplir al cierre, con los límites establecidos por el Cliente para la Cuenta Principal.

Concentrar: Transacción que de manera automática debita de las Cuentas Auxiliares Asociadas y acredita la Cuenta Principal las sumas de dinero que sean necesarias para cumplir al cierre, con los límites establecidos por el Cliente para dichas Cuentas Auxiliares Asociadas.

Dispersar y Concentrar: Transacción que de manera automática debita de las Cuentas Auxiliares Asociadas y acredita la Cuenta Principal o viceversa, las sumas de dinero que sean necesarias para cumplir al cierre, con los límites establecidos por el Cliente para dichas Cuentas Auxiliares Asociadas.

Artículo 2. El servicio de transferencias Empresariales es aquel que le permite al CLIENTE impartir órdenes a AV VILLAS, para que ésta proceda a Dispersar y/o Concentrar, realice transacciones débito o crédito entre sumas de dinero entre su Cuenta Principal y sus Cuentas Auxiliares Asociadas.

Tanto la Cuenta Principal como las Cuentas Auxiliares Asociadas deben estar abiertas en AV VILLAS y deben pertenecer al mismo titular.

Artículo 3. En caso de que la Cuenta Principal o las Cuentas Auxiliares Asociadas desde las cuales se deban realizar operaciones débito para acreditar una u otras, según corresponda, no existan fondos disponibles suficientes para cubrir el límite establecido por el Cliente, AV Villas queda irrevocablemente autorizado para afectar los siguientes cupos que el Cliente tenga vigentes y aprobados, en el mismo orden que se establece: i) Cupo de sobregiro aprobado; ii) Cupo de Canje si existen cheques en canje. En todo caso, AV Villas no está obligado a otorgar crédito alguno para cumplir con los límites establecidos por el Cliente.

Artículo 4. La devolución, no aceptación, o rechazo de una transacción, se podrán generar por cualquiera de las causales indicadas a continuación:

Cuenta Saldada: Cuenta activa que ha sido cerrada por orden del Cliente.

Cuenta Cancelada: Cuenta activa que ha sido cerrada por orden de AV Villas o de autoridad competente.

Cuenta Bloqueada: Por solicitud del titular de la misma o cuando por disposición del Banco se realiza el bloqueo total de la misma.

Cuenta No Habilitada para recibir transacciones: Cuenta de naturaleza especial que está limitada para recibir transacciones débito o crédito.

Cuenta usada en Medios Políticos: Cuando la cuenta que se afecta es usada para manejar fondos de campañas políticas o medios políticos. Cuando la Cuenta que recibe la transferencia No está habilitada porque es una cuenta que ha registrado operaciones reportadas como sospechosas por AV Villas a la autoridad competente o su titular se encuentra o está relacionado con listas de clientes con restricción, tales como listas vinculantes, listas OFAC o similares en la Entidad Financiera.

La identificación no coincide con la cuenta del cliente originador: La estructura del número de la cuenta y el dígito de chequeo son válidos, pero el número de la cuenta no corresponde con el número de identificación del Cliente.

Número de Cuenta inválido: El número de la cuenta es incorrecto.

Cuenta embargada: Cuando la cuenta tenga una orden de embargo total vigente por solicitud de una autoridad competente.

Fondos insuficientes: No contar con los fondos suficientes para cubrir los saldos mínimos establecidos por el Cliente

Artículo 5. Horario para realizar las transacciones: Los débitos y créditos que se efectúen en jornada diurna entre la Cuenta Principal y las Cuentas Auxiliares Asociadas por cualquier canal, se verán reflejados al siguiente día hábil. Las transacciones por cobros pendientes y el pago de cheques en canje se verán reflejados al siguiente día hábil de realizada la transacción afectando el saldo de cierre de la cuenta.

Artículo 6. La captura de datos para la realización de transacciones se llevará a cabo a través de la oficina radicadora de



la Cuenta Principal previa autorización de AV VILLAS.

Artículo 7. Para la realización de las transacciones el Cliente se obliga a diligenciar de forma completa los campos previstos en el Convenio de prestación de servicios de transferencias empresariales de la siguiente manera:

Para transacciones débito y crédito: (i) Número y tipo de cuenta del cliente, (ii) nombre del cliente, (iii) número y tipo de identificación del cliente, (iv) Fecha de Inicio del Convenio. (v) Tipo de Contrato.

Condiciones Operativas de la cuenta Principal: (i) Tipo de Producto, (ii) Tipo de Transferencia a Efectuar, (iii) Saldo mínimo de cierre.

Condiciones Operativas de las cuentas auxiliares asociadas: (i) Tipo de Producto, (ii) Número de Producto (iii) Tipo de movimiento a realizar. (iv) Orden de dispersión de las cuentas auxiliares asociadas, (v) saldo mínimo de cierre.

Artículo 8. La dispersión o concentración de las cuentas se realizará en el orden en que se encuentran relacionadas en el convenio de transferencias empresariales, para cualquier cambio que el Cliente desee realizar ya sea en las cuentas, monto u orden, se deberá modificar el convenio.

Artículo 9. Una vez EL CLIENTE realice una transacción crédito, ésta será irrevocable e inmodificable, por tanto, AV VILLAS no estará obligado a reversarla o modificarla por la contraorden de EL CLIENTE. No obstante, lo anterior, será facultad de AV VILLAS intentar cumplir con la contraorden del CLIENTE, la cual se hará bajo la responsabilidad exclusiva de éste, quien, además, deberá asumir todos los gastos en los que fuera necesario incurrir por ese motivo.

Artículo 10. EL CLIENTE se obliga a pagar a AV Villas las comisiones y/o contraprestaciones que se fijan en este convenio. AV VILLAS podrá en cualquier tiempo modificar las tarifas, informando al cliente de manera Previa, el Cliente tiene libertad para decidir si acepta las condiciones o si desiste de convenir con AV VILLAS en los términos contemplados en este reglamento. En todo caso, la realización de nuevas operaciones de Transferencia Empresarial por parte del Cliente implicará la aceptación de las nuevas tarifas, las cuales deberán ser pagadas por el Cliente.

Artículo 11. Además de las causales de terminación pactadas en los respectivos reglamentos de la Cuenta Principal y de las Cuentas Auxiliares Asociadas, así como en las condiciones generales de este Convenio, AV Villas podrá terminar en cualquier tiempo y sin previo aviso el presente servicio de Transferencias Empresariales, en el evento en que la autoridad competente expida alguna norma que prohíba estas operaciones entre cuentas de un mismo titular o que establezca gravámenes o cargas diferenciales entre las cuentas de ahorro y las cuentas corrientes.

## Capítulo 9. Adquirencia

Artículo 1. DEFINICIÓN: Es el servicio que ofrece AV VILLAS a los Establecimientos de Comercio a través de las personas naturales o jurídicas, propietario(s) en adelante CLIENTE, para que depositen en una cuenta corriente previamente registrada, el resultado de las ventas en las que se utilizan como medio de pago tarjetas de crédito y/o débito de las franquicias MasterCard o Visa, para efectuar la compra de productos y/o servicios de cualquier índole, las cuales pueden ser mediante la modalidad de Venta Presencial y/o Venta No Presencial. En todas las solicitudes AV VILLAS se reserva el derecho de ofrecer este servicio a través de cuentas de ahorro, previo cumplimiento de los requisitos y procedimientos internos. Parágrafo Primero Venta Presencial: Cuando se requiere de la presencia física del tarjetahabiente en el establecimiento. Parágrafo Segundo Venta No Presencial: Cuando no se requiere de la presencia física del tarjetahabiente en el establecimiento y por consiguiente de la presentación física de la tarjeta débito o crédito (teléfono, Internet, cupón u otros medios similares). Parágrafo Tercero: Abono se considera a todos los valores por las ventas presenciales y/o no presenciales realizadas por el establecimiento de comercio, los cuales son colocados en una cuenta depósito de tipo corriente o de ahorro registrada con AV VILLAS. Parágrafo Cuarto: Tarjetahabiente es la persona titular con una tarjeta o instrumento de pago de las marcas referidas por las franquicias, que mantiene una relación como cliente o usuario, según sea el caso, con la entidad financiera emisora para realizar transacciones a través de los medios de pago habilitados por el Sistema.

Artículo 2. TITULAR DEL CONVENIO O CLIENTE: Para efectos de este servicio se refiere al establecimiento de comercio que comprende a persona(s) natural(es) y/o jurídicas, propietarias o no,; debidamente afiliada(s) a través de AV VILLAS al

sistema de pago de las franquicias MasterCard y/o Visa y el cual será el titular de la cuenta habilitada ante AV VILLAS para recibir todos los abonos y/o cargos de las operaciones financieras por el producto de las ventas de bienes y/o servicios que suministran y/o la cancelación de obligaciones por medio de tarjetas u otro instrumento de pago.

Artículo 3. COMISIÓN DE ADQUIRENCIA: Como contraprestación por el servicio, el CLIENTE se obliga a pagar una comisión en porcentaje o el valor fijo en pesos, cuyos conceptos y tarifas se encuentran publicados en la página de internet del Banco AV VILLAS [www.avvillas.com.co](http://www.avvillas.com.co) y/o mantener las reciprocidades que AV VILLAS tenga pactadas con el cliente, las cuales se darán a conocer en el momento de la negociación y quedarán consignadas en el Anexo Al Reglamento De Convenios Para La Prestación De Servicios Bancarios – Capítulo Adquirencias. Parágrafo Primero: Reciprocidad: AV VILLAS reducirá la comisión de Adquirencia cobrada al CLIENTE, siempre y cuando mantenga los saldos promedios mensuales comprometidos en el Anexo Al Reglamento De Convenios Para La Prestación De Servicios Bancarios- Capítulo Adquirencias. En el caso de no mantener la reciprocidad pactada, el CLIENTE pagará a AV VILLAS a título de comisión de Adquirencia y por cada transacción realizada el porcentaje o valor fijo en pesos no cubierto por la reciprocidad cuyos conceptos y tarifas se encuentra publicados en la página del Banco AV Villas [www.avvillas.com.co](http://www.avvillas.com.co).

Artículo 4. Durante la ejecución del servicio AV VILLAS podrá ajustar las comisiones o reciprocidades pactadas, informando al CLIENTE por escrito a la dirección de notificación y con treinta días calendario de anticipación a la ejecución de la misma (o el término que establezca la ley), las nuevas condiciones económicas a implementar. Si dentro de los treinta días calendario siguientes al recibo de la comunicación EL CLIENTE no se opone a las condiciones económicas, AV VILLAS presumirá su aceptación y procederá aplicarlas en los términos y condiciones informados en la comunicación. Las tarifas serán publicadas en la página de internet del Banco [www.avvillas.com.co](http://www.avvillas.com.co).

Artículo 5. TRANSMISIÓN DE ARCHIVOS A TODOS LOS CLIENTES: A través de los correos electrónicos que se relacionen en el Anexo Al Reglamento De Convenios Para La Prestación De Servicios Bancarios- Capítulo Adquirencias, se enviará todos los días un archivo en Formato PDF y Excel con la información de las ventas del día anterior y otro archivo al final del mes con la información consolidada, o por requerimiento del cliente puede solicitarse ante el Banco la conexión vía FTP Segura para la entrega de la información.

Artículo 6. RESPONSABILIDAD: Cuando en virtud del estudio de la entidad autorizada por AV VILLAS y/o el Proveedor de Servicios de Pago, se pueda determinar el uso fraudulento de tarjeta(s) o equipo(s), el CLIENTE se obliga para con AV VILLAS a:

Suministrar la información que se requiera para el proceso de investigación.

Cumplir las medidas correctivas y/o recomendaciones para evitar posibles fraudes y prácticas comerciales inadecuadas que puedan afectar la prestación del servicio.

Aceptar la retención y/o bloqueo de los abonos que AV VILLAS realice sobre las operaciones alertadas o sospechosas, como también aceptar el bloqueo y débito de los dineros depositados en la cuenta habilitada para el manejo del servicio hasta por el monto de las operaciones alertadas o sospechosas sin posibilidad de disponer de estos por ningún medio existente, hasta tanto no se aclare en la respectiva investigación el origen y la causa de las mismas, atendiendo los tiempos previstos en los reglamentos operativos de los proveedores de servicios de pago y sin perjuicio de las acciones legales que pueda interponer EL CLIENTE.

pagar a AV Villas el valor faltante que no quedo cubierto con el bloqueo de saldos o la retención de abonos, en caso contrario AV VILLAS podrá hacer efectivo el respectivo pagaré en blanco junto con su carta de instrucciones específicas para este servicio.

Parágrafo Primero: AV VILLAS no será responsable por: 1) La manipulación inadecuada de los equipos por parte de los establecimientos o de terceros, 2) Los fraudes que se presenten con las tarjetas débito y/o crédito utilizados como medio de pago, 3) Las transacciones que se realicen a través de datáfono, teléfono, Internet, cupón y otros medios, siempre y cuando AV VILLAS haya cumplido con sus obligaciones, 4) las devoluciones de cheques por fondos insuficientes de la cuenta(s) corriente(s) involucrada(s) cuando esta se encuentre bloqueada de acuerdo a lo establecido en este reglamento, lo anterior sin perjuicio de las acciones que pueda interponer el Cliente.

Artículo 7. Para evitar posibles fraudes EL CLIENTE, además de acatar las normas de seguridad de los manuales tendrá la obligación de asistir, aplicar las capacitaciones proveídas y acatar todas las recomendaciones dadas por AV VILLAS, los proveedores de Servicios de pago y cada una de las Franquicias e Incocrédito (o la entidad autorizada por la(s) misma(s)) de acuerdo con los parámetros generales de seguridad.

En todo caso siempre que se utilice como medio de pago una tarjeta de crédito o débito deberá: solicitar el documento de identificación (solo tarjeta de crédito) verificando que corresponda con la tarjeta que se exhibe para el pago, verificar que la tarjeta no presente desigualdad en los números y que los mismos sean nítidos, examinar la legitimidad de la tarjeta; tener en cuenta las características de una tarjeta original en cuanto a impresión, holograma y panel de firma. Para el caso de compras por teléfono y demás razones relacionadas con las nombradas anteriormente, en las que pueda incurrir el CLIENTE, Internet y otros medios de venta no presencial, el establecimiento deberá contar con las medidas de seguridad que le permitan identificar a los posibles compradores y su autenticidad.

Artículo 8. Además de las causales de terminación contenidas en el Título II – Parte General - Artículo 20 de este reglamento, el convenio de Adquircencia se podrá terminar por razones objetivas tales como eventos recurrentes de posible fraude e investigaciones los cuales generen riesgo para la entidad, controversias frecuentes causadas por diferentes razones, no respuesta a la solicitud de documentos para la solución de las mismas, utilización indebida de la cuenta de depósitos, y demás razones relacionadas con las nombradas anteriormente, en las que pueda incurrir el CLIENTE, por incumplimiento de las obligaciones previstas en el artículo 11 del presente reglamento o de las obligaciones previstas en los reglamentos operativos de los proveedores de servicios de pago, las franquicias o en el presente capítulo de Adquircencias - , y el anexo del presente reglamento, dando previo aviso al CLIENTE.

Artículo 9. El CLIENTE debe certificar a través de la documentación pertinente una experiencia mínima de seis (6) meses dentro de la actividad comercial; para personas naturales RUT o Certificado de Cámara y Comercio; para personas jurídicas Certificado de Cámara y Comercio con fecha de expedición no superior a tres (3) meses con la respectiva renovación de la matrícula, estados financieros firmados por el revisor fiscal, contratos incluyendo relaciones contractuales y referencias comerciales con proveedores y distribuidores vigentes a la fecha (si aplica). AV VILLAS se reserva el derecho de ofrecer este servicio a comercios que acrediten una experiencia menor a lo estipulado anteriormente. En todos los casos EL CLIENTE permitirá el seguimiento mensual de transacciones a través de visitas de verificación, revisión de su estado transaccional y demás tareas necesarias para el control de su actividad, sin que esto genere un detrimento o pago alguno por parte del Banco. Adicionalmente el representante legal y/o propietario, tiene la obligación sobre sus empleados para que se realicen todos los cursos requeridos de seguridad, proveídos por las franquicias, los proveedores de servicios de pago e Incocrédito (o la entidad autorizada por la(s) misma(s)) y las actualizaciones correspondientes, a fin de garantizar a AV VILLAS el conocimiento y su aplicación.

Artículo 10. El CLIENTE se compromete a cumplir y acatar todas las normas y procedimientos establecidos en los manuales de afiliación de las franquicias MasterCard y/o Visa, los cuales se podrán entregar en medio físico por cada una de las franquicias en el momento de la afiliación o consultar en las páginas de Internet de Redeban Multicolor o Credibanco Visa. Adicionalmente el reglamento fue puesto a disposición del Cliente al momento de la vinculación. para lo cual el CLIENTE firma el Anexo Al Reglamento De Convenios Para La Prestación De Servicios Bancarios- Capítulo Adquircencias que contiene la información de las tarifas. El reglamento, el acuerdo de niveles de servicios y la información general del servicio de Adquircencia se encuentra además a disposición de los clientes en la página [www.avvillas.com.co](http://www.avvillas.com.co).

Artículo 11. ESTABLECIMIENTOS QUE PRESTEN SERVICIOS DE APLICACIÓN DE COMERCIO ELECTRÓNICO PARA TRANSMITIR O PROCESAR PAGOS CORRESPONDIENTES A OPERACIONES DE VENTA EN LÍNEA O PASARELAS DE PAGO EN FORMA DIRECTA O POR INTERMEDIO DE UN TERCERO.

Aquellos CLIENTES que presten servicios de aplicación de comercio electrónico para almacenar, procesar y/o transmitir el pago correspondiente a operaciones de venta en línea, en forma directa o por intermedio de un tercero deberán: 11.1. Entregar a AV VILLAS al inicio del convenio y de sus renovaciones, así como cada vez que esta entidad lo solicite, y

mantener vigente la certificación PCI-DSS emitida por una entidad que ostente la categoría QSA (Qualified Security Assesor) 11.2. Contar con una política de tratamiento y protección de datos personales de los consumidores, de conformidad con lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen o complementen. 11.3. Contar con políticas y procedimientos relacionados con la prevención y el control de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo. 11.4. Adelantar campañas informativas sobre las medidas de seguridad que deben adelantar compradores y vendedores para la realización de operaciones de comercio electrónico. 11.5. Informar al consumidor sobre la manera como se realiza el procedimiento de pago. 11.6. Informar a AV VILLAS cada vez que exista un cambio de pasarela de pago o cambio de proveedor con el cual procesan las transacciones, el cual deberá cumplir con lo previsto en los numerales 11.1., 11.2., 11.3. y 11.4. PARÁGRAFO: Será justa causa para que AV VILLAS termine el servicio y el producto correspondiente a la Cuenta Operativa, en caso de incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones por parte del CLIENTE.

Artículo 12. AUTORIZACIONES: EL CLIENTE autoriza expresamente AV VILLAS, para que: 12.1. Con el fin de adelantar investigaciones en casos de fraude, permita la intervención y/o auditoría de AV VILLAS o de la entidad designada por esta o el Proveedor de Servicios de Pago, a fin de verificar la actuación del CLIENTE, el cumplimiento de las obligaciones y medidas de seguridad y los procedimientos operativos de las franquicias. 12.2. Para que, en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas en virtud del presente Reglamento, se reporten ante las Centrales de Riesgo, las franquicias o Incocrédito, autorización que se encuentra contenida en el documento de vinculación a Banco. La política de tratamiento de datos se encuentra publicada en la página del Banco [www.avvillas.com.co](http://www.avvillas.com.co).

Artículo 13. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE FRAUDES: el Proceso de Investigación de Fraude para ambientes presentes y no presentes que involucren instrumentos de pago, se surtirá de la siguiente forma:

El organismo o entidad que designe AV VILLAS y/ o el proveedor de servicios de pago, notificará al CLIENTE la apertura de la investigación en su contra mediante comunicación radicada o dirigida a la última dirección o correo electrónico registrada del CLIENTE, en la base de datos de AV VILLAS. En la comunicación se indicarán las razones que dieron lugar a la apertura de la investigación.

El CLIENTE, tendrá derecho a presentar las pruebas que considere pertinentes y conducentes para controvertir los hechos que sirvieron como fundamento para la apertura de la investigación en su contra, durante los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la notificación. Así mismo, a partir de la notificación, el organismo que AV VILLAS y/o el Proveedor de Servicios de Pago designe, podrá realizar visitas al CLIENTE, para efectos de recaudar pruebas y el CLIENTE, podrá presentar sus pruebas durante el curso de la visita.

La entidad que AV VILLAS y/o el Proveedor de Servicios de Pago designe analizará las pruebas aportadas por el CLIENTE y demás pruebas obtenidas en el curso de la investigación y evaluará si éstas son suficientes para desvirtuar los hechos que dieron lugar a la apertura de la investigación.

El informe definitivo junto con las alegaciones finales del CLIENTE, si las hubiere, se comunicará a AV VILLAS y/o el Proveedor de Servicios de Pago quien o quienes, según el caso, adoptará(n) la decisión final.

Durante el curso del proceso, AV VILLAS y/o la Entidad que presta servicio de pago podrá adoptar medidas temporales de protección de sus sistemas, las cuales estarán vigentes hasta la fecha en la que profiera la decisión final.

Los términos establecidos para el desarrollo de la investigación podrán ser extendidos por razones de fuerza mayor o caso fortuito.

#### Capítulo 10. Ecosistema de pagos digitales o portal de comercios GOU

Artículo 1. DEFINICIÓN: Este servicio de sistema de pagos de bajo valor y de compensación brinda a los Establecimientos de comercio que utilicen el portal de comercios GOU la habilitación de nuevos servicios de pagos electrónicos a sus clientes según las necesidades del Establecimiento de comercio con el fin de incentivar la inclusión financiera y disminuir el uso del efectivo y en donde se podrá definir una o varias cuentas de recaudo de sus ventas, bajo dos Modelos de recaudo y compensación Gateway y Agregador y la gestión de tecnologías de acceso , los cuales hacen referencia a:

- Modelo Gateway: Modelo de compensación en donde el dinero de las transacciones ingresa directamente a las

cuentas del Establecimiento de comercio. En este modelo de compensación, el Establecimiento de comercio si requiere tener códigos y terminales con las respectivas redes financieras, para activar los servicios de pago habilitados en el portal de comercios GOU en sus funcionalidades. El servicio es un modelo de sistema de pagos de bajo valor que depende del esquema de Adquirencia de cada Banco Aval. La información, productos, tarifas entre otros y demás datos que se encuentran en el Portal de Comercios GOU pueden ser consultadas en la página [www.avillas.com.co](http://www.avillas.com.co)

- Modelo Agregador: Modelo de compensación en donde el dinero recaudado por medio de las transacciones ingresa a las cuentas del proveedor de servicios de pago y posteriormente se compensa en las cuentas del Establecimiento de comercio de acuerdo con la negociación y periodicidad pactada. En este modelo de compensación el Establecimiento de comercio no requiere tener códigos, ni terminales para activar los servicios de pago, debido a que utilizará los códigos y terminales del proveedor de servicios de pago. En este Modelo la vinculación e implementación es entre el proveedor de servicios de pago y el CLIENTE, únicamente AV VILLAS realiza solo acompañamiento en dicho proceso de vinculación. Los recursos recaudados en favor de los Establecimientos de comercios que vincule el proveedor de servicios de pago actuando como agregador, serán dispersados en el tiempo y condiciones que se acuerde con el Establecimiento de Comercio y el proveedor de servicios de pago.

Para modelo agregador el proveedor de servicios de pago es el encargado de realizar la liquidación, conciliación y dispersión de los dineros a los comercios con base en las tarifas y tiempos acordados, siendo este quien presenta la Certificación PCI de seguridad relacionada con transacciones con tarjetas, entendiéndose que el proveedor que AV VILLAS autorice dentro del portal de comercios GOU e informe previamente a el Establecimiento de comercio, se entenderá como un proveedor de servicios de pago de acuerdo a lo definido en los términos del Decreto 1692 de 2020 y cualquier norma que lo modifique, adicione o sustituya.

- Tecnología de acceso código QR: Es la tecnología de acceso que permite la aceptación del medio de pago y la transferencia de información, entre los productos financieros, tales como deposito electrónico, cuenta de ahorros y/o corriente de los clientes originadores y el establecimiento de comercio como receptor, pudiendo ser este último una persona natural o jurídica que recibe una transacción por concepto de una venta de un producto o servicio.

#### **MODELO GATEWAY:**

a) Este servicio es ofrecido por AV VILLAS a los Establecimientos de Comercio que utilicen el portal de comercios GOU y que sean personas naturales o jurídicas, propietario(s) en adelante CLIENTE, para que depositen en una cuenta corriente previamente registrada, el resultado de las ventas en las que se utilizan como medio de pago tarjetas de crédito, tarjetas débito de las franquicias MasterCard y Visa, PSE y efectivo y los que a futuro se definan, para efectuar la compra de productos y/o servicios de cualquier índole, lo cual puede ser mediante Venta No Presencial. En todas las solicitudes AV VILLAS se reserva el derecho de ofrecer este servicio a través de cuentas de ahorro, previo cumplimiento de los requisitos y procedimientos internos. Para efectos de este capítulo se entenderá como Venta Presencial y Venta No Presencial lo definido en el capítulo anterior de Adquirencia, al igual que la definición de Abono, Tarjetahabiente y CLIENTE

AV VILLAS, únicamente hace el seguimiento y atiende las solicitudes relacionadas con contracargos que estén asociados a las operaciones de los Establecimientos de Comercio cuando es bajo el modelo Gateway.

Los servicios de pago o funcionalidades que pueden ser habilitados por parte del proveedor de servicios de pago bajo este modelo en el portal de comercios GOU son: Pasarela de Pagos, Micropagos y Links de pagos, cuyas funcionalidades están descritas en el portal de comercios GOU en <https://goupagos.com.co>

PARÁGRAFO 1: En ambos Modelos tanto GATEWAY como AGREGADOR: El Establecimiento de comercio debe gestionar ante el portal de comercios GOU la creación de los usuarios que usara para logearse y la activación de los correos. El proveedor de servicios de pago habilitara los servicios de pago permitidos para el establecimiento de comercio.

PARÁGRAFO 2: En ambos Modelos tanto GATEWAY como AGREGADOR: Los derechos de propiedad sobre las marcas,

nombres, logos y emblemas que utilizan cada una de LAS PARTES intervinientes son de su propiedad exclusiva. Por lo tanto, su utilización no constituye en ningún momento un derecho o participación de la propiedad de los mismos. No es posible utilizar la marca, el nombre, el logo y el emblema o cualquier otro signo que lo distinga sin que exista autorización previa del titular. Cualquier violación a lo aquí previsto será causal de terminación, sin necesidad de preaviso y sin perjuicio de las indemnizaciones a que hubiere lugar. En caso de incumplimiento de alguno de los parámetros anteriores, el infractor se hará responsable por las implicaciones económicas y jurídicas que se generen del mismo.

PARÁGRAFO 3: En ambos Modelos tanto GATEWAY como AGREGADOR: El CLIENTE debe Verificar, en caso de que se presenten fallas en los servicios, que sus propios elementos, equipos o sistemas, se encuentren en buen estado de funcionamiento. En caso de fallas de carácter tecnológico, AV VILLAS ni el proveedor de servicios de pago asumirán una obligación de carácter pecuniario, únicamente asumirán actividades razonables de carácter estrictamente correctivo respecto de los errores o fallos de su propia infraestructura tecnológica y operativa, de modo que se corrijan los errores y fallos, a la mayor brevedad posible y se normalice la operación del servicio. Es de aclarar que en caso de falla tecnología que no sea propia de AV VILLAS, AV VILLAS no asumirá ninguna obligación de carácter pecuniario.

PARÁGRAFO 4: En ambos Modelos tanto GATEWAY como AGREGADOR: El establecimiento de comercio no puede dar uso de este servicio para actividades prohibidas, de acuerdo a la prohibición contemplada en este mismo reglamento **TITULO II - PARTE GENERAL** en su artículo 13 ACTIVIDAD LICITA.

PARÁGRAFO 5: Las características del sistema, los requisitos de acceso de los participantes, el proveedor de servicios de pago, los plazos para la acreditación de pagos a los participantes del sistema y demás términos y condiciones pueden ser consultados en <https://goupagos.com.co>

**TECNOLOGÍA DE ACCESO CÓDIGO QR:** a) Este servicio o funcionalidad de pago puede ser habilitado en el portal de comercios GOU tanto por personas naturales o jurídicas, en adelante COMERCIO RECEPTOR, para recibir transacciones por concepto de venta de un producto o servicio que este COMERCIO RECEPTOR ofrezca a sus propios clientes, para que estos con la tecnología de acceso código QR por medio de la lectura del código, puedan realizar el respectivo pago de dicho producto o servicio para ser depositado ya sea en una cuenta corriente, cuenta móvil, cuenta digital, depósito de bajo monto o depósito digital previamente registrada por el COMERCIO RECEPTOR. Las compras con QR pueden ser entre personas y entre personas y comercios.

Artículo 2. **TARIFA DE ACCESO AL SISTEMA DEL PORTAL DE COMERCIOS GOU EN MODELO GATEWAY:** Como contraprestación por el servicio, el CLIENTE se obliga a pagar una comisión en porcentaje o el valor fijo en pesos, cuyos conceptos y tarifas se encuentran publicados en la página de internet del Banco AV VILLAS [www.avvillas.com.co](http://www.avvillas.com.co) y/o mantener las reciprocidades que AV VILLAS tenga pactadas con el cliente, las cuales se darán a conocer en el momento de la negociación. **Parágrafo Primero:** Reciprocidad: AV VILLAS reducirá la comisión de Adquirencia cobrada al CLIENTE, siempre y cuando mantenga los saldos promedios mensuales. En el caso de no mantener la reciprocidad pactada, el CLIENTE pagará a AV VILLAS a título de comisión de Adquirencia y por cada transacción realizada el porcentaje o valor fijo en pesos no cubierto por la reciprocidad cuyos conceptos y tarifas se encuentran publicados en la página del Banco AV Villas [www.avvillas.com.co](http://www.avvillas.com.co).

Artículo 3. Durante la ejecución del servicio en el modelo GATEWAY, AV VILLAS podrá ajustar las comisiones o reciprocidades pactadas, informando al CLIENTE por escrito a la dirección de notificación y con treinta días calendario de anticipación a la ejecución de la misma (o el término que establezca la ley), las nuevas condiciones económicas a implementar. Si dentro de los treinta días calendario siguientes al recibo de la comunicación EL CLIENTE no se opone a las condiciones económicas, AV VILLAS presumirá su aceptación y procederá aplicarlas en los términos y condiciones informados en la comunicación. Las tarifas serán publicadas en la página de internet del Banco [www.avvillas.com.co](http://www.avvillas.com.co).

Artículo 4. **TRANSMISIÓN DE ARCHIVOS A TODOS LOS CLIENTES:** A través de los correos electrónicos que se relacionen en el Anexo Al Reglamento De Convenios Para La Prestación De Servicios Bancarios MODELO GATEWAY, se

enviará todos los días un archivo en Formato PDF y Excel con la información de las ventas del día anterior y otro archivo al final del mes con la información consolidada, o por requerimiento del cliente puede solicitarse ante el Banco la conexión vía FTP Segura para la entrega de la información.

Artículo 5. RESPONSABILIDAD: Cuando en virtud del estudio de la entidad autorizada por AV VILLAS y/o el Proveedor de Servicios de Pago, se pueda determinar el uso fraudulento de tarjeta(s) o equipo(s), el CLIENTE se obliga para con AV VILLAS a:

Suministrar la información que se requiera para el proceso de investigación.

Cumplir las medidas correctivas y/o recomendaciones para evitar posibles fraudes y prácticas comerciales inadecuadas que puedan afectar la prestación del servicio.

Aceptar la retención y/o bloqueo de los abonos que AV VILLAS realice sobre las operaciones alertadas o sospechosas, como también aceptar el bloqueo y débito de los dineros depositados en la cuenta habilitada para el manejo del servicio hasta por el monto de las operaciones alertadas o sospechosas sin posibilidad de disponer de estos por ningún medio existente, hasta tanto no se aclare en la respectiva investigación el origen y la causa de las mismas, atendiendo los tiempos previstos en los reglamentos operativos de los proveedores de servicios de pago y sin perjuicio de las acciones legales que pueda interponer EL CLIENTE.

Pagar a AV Villas el valor faltante que no quedo cubierto con el bloqueo de saldos o la retención de abonos, en caso contrario AV VILLAS podrá hacer efectivo el respectivo pagaré en blanco junto con su carta de instrucciones específicas para este servicio.

Parágrafo Primero: AV VILLAS no será responsable por: 1) La manipulación inadecuada de los equipos y/o plataformas por parte de los establecimientos o de terceros, 2) Los fraudes que se presenten con las tarjetas débito y/o crédito utilizados como medio de pago 3) Las transacciones que se realicen a través de Internet y/o plataformas (Pasarela de Pagos, Link de pagos, micrositos abiertos y cerrados), datáfono, teléfono, cupón, QR y otros medios, siempre y cuando AV VILLAS haya cumplido con sus obligaciones, 4) Las transacciones que se realicen bajo el modelo Agregador, ya que de este es responsable el proveedor de servicios de pago.

Artículo 6. Para evitar posibles fraudes EL CLIENTE, además de acatar las normas de seguridad de los manuales tendrá la obligación de asistir, aplicar las capacitaciones proveídas y acatar todas las recomendaciones dadas por AV VILLAS, los proveedores de Servicios de pago y cada una de las Franquicias e Incocrédito (o la entidad autorizada por la(s) misma(s)) de acuerdo con los parámetros generales de seguridad.

En todo caso siempre que se utilice como medio de pago una tarjeta de crédito o débito deberá: solicitar el documento de identificación (solo tarjeta de crédito) verificando que corresponda con la tarjeta que se exhibe para el pago, verificar que la tarjeta no presente desigualdad en los números y que los mismos sean nítidos, examinar la legitimidad de la tarjeta; tener en cuenta las características de una tarjeta original en cuanto a impresión, holograma y panel de firma. Para el caso de compras por teléfono y demás razones relacionadas con las nombradas anteriormente, en las que pueda incurrir el CLIENTE, Internet y otros medios de venta no presencial, el establecimiento deberá contar con las medidas de seguridad que le permitan identificar a los posibles compradores y su autenticidad.

Artículo 7. Además de las causales de terminación contenidas en el Título II – Parte General - Artículo 20 de este reglamento, el convenio de Adquirencia dentro del servicio del portal de comercios GOU se podrá terminar por razones objetivas tales como eventos recurrentes de posible fraude e investigaciones los cuales generen riesgo para la entidad, controversias frecuentes causadas por diferentes razones, no respuesta a la solicitud de documentos para la solución de las mismas, utilización indebida de la cuenta de depósitos, y demás razones relacionadas con las nombradas anteriormente, en las que pueda incurrir el CLIENTE, por incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente reglamento o de las obligaciones previstas en los reglamentos operativos de los proveedores de servicios de pago, portal de comercios GOU, las franquicias o en el presente capítulo de Ecosistema de pagos digitales o portal de comercios GOU, y el anexo del presente reglamento, dando previo aviso al CLIENTE.

Artículo 8. El CLIENTE debe certificar a través de la documentación pertinente una experiencia mínima de seis (6) meses

dentro de la actividad comercial; para personas naturales Fotocopia del documento de identidad, RUT actualizado y/o Certificado de Cámara y Comercio, Estados financieros de los dos (2) últimos años, Certificación Bancaria no mayor a 90 días (si se requiere) y los demás documentos que se requieran; para personas jurídicas Certificado de Cámara y Comercio con fecha de expedición no superior a treinta (30) días con la respectiva renovación de la matrícula, Composición accionaria firmada por revisor fiscal, Fotocopia del RUT Actualizado o documento que haga sus veces, Fotocopia documento de identidad del Representante Legal, estados financieros firmados por el revisor fiscal de los dos (2) últimos años, Certificación Bancaria no mayor a 90 días, contratos incluyendo relaciones contractuales y referencias comerciales con proveedores y distribuidores vigentes a la fecha (si aplica). Nota 1: Todos los documentos son obligatorios, en caso de no contar con estados financieros, se debe adjuntar la declaración de renta, en caso de no tener, se debe indicar que no son declarantes. Nota 2: La recopilación de la documentación mencionada previamente será validada por el proveedor de servicios autorizado como Pasarela de pagos (Place to Pay o el autorizado e infirmado al CLIENTE por AV VILLAS) para efectuar la validación y posterior activación del servicio.

AV VILLAS se reserva el derecho de ofrecer este servicio a comercios que acrediten una experiencia menor a lo estipulado anteriormente, igualmente se reserva de ofrecer este servicio para actividades económicas prohibidas, de acuerdo a la prohibición contemplada en este mismo reglamento **TITULO II - PARTE GENERAL** en su artículo 13 ACTIVIDAD LICITA. En todos los casos EL CLIENTE permitirá el seguimiento mensual de transacciones a través de visitas de verificación, revisión de su estado transaccional y demás tareas necesarias para el control de su actividad, sin que esto genere un detrimento o pago alguno por parte del Banco. Adicionalmente el representante legal y/o propietario, tiene la obligación sobre sus empleados para que se realicen todos los cursos requeridos de seguridad, proveídos por las franquicias, los proveedores de servicios de pago e Incocrédito (o la entidad autorizada por la(s) misma(s)) y las actualizaciones correspondientes, a fin de garantizar a AV VILLAS el conocimiento y su aplicación.

Artículo 9. El CLIENTE se compromete a cumplir y acatar todas las normas y procedimientos establecidos en los manuales de afiliación de las franquicias MasterCard y/o Visa, los cuales se podrán entregar en medio físico por cada una de las franquicias en el momento de la afiliación o consultar en las páginas de Internet de Redeban Multicolor o Credibanco Visa. Adicionalmente el reglamento fue puesto a disposición del Cliente al momento de la vinculación. El reglamento, el acuerdo de niveles de servicios y la información general del servicio de pagos en el portal de comercios GOU se encuentra además a disposición de los clientes en la página [www.avillas.com.co](http://www.avillas.com.co).

Artículo 10. ESTABLECIMIENTOS QUE PRESTEN SERVICIOS DE APLICACIÓN DE COMERCIO ELECTRÓNICO PARA PROCESAR PAGOS.

Aquellos CLIENTES que presten servicios de aplicación de comercio electrónico para almacenar, procesar y/o transmitir el pago correspondiente a operaciones de venta en línea, en forma directa o por intermedio de un tercero deberán: 11.1. Entregar a AV VILLAS al inicio del convenio y de sus renovaciones, así como cada vez que esta entidad lo solicite, y mantener vigente la certificación PCI-DSS emitida por una entidad que ostente la categoría QSA (Qualified Security Assesor) 11.2. Contar con una política de tratamiento y protección de datos personales de los consumidores, de conformidad con lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen o complementen. 11.3. Contar con políticas y procedimientos relacionados con la prevención y el control de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo. 11.4. Adelantar campañas informativas sobre las medidas de seguridad que deben adelantar compradores y vendedores para la realización de operaciones de comercio electrónico. 11.5. Informar al consumidor sobre la manera como se realiza el procedimiento de pago. 11.6. Informar a AV VILLAS cada vez que exista un cambio de pasarela de pago o cambio de proveedor con el cual procesan las transacciones, el cual deberá cumplir con lo previsto en los numerales 11.1., 11.2., 11.3. y 11.4. PARÁGRAFO: Será justa causa para que AV VILLAS termine el servicio y el producto correspondiente a la Cuenta Operativa, en caso de incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones por parte del CLIENTE.

Artículo 11. AUTORIZACIONES: EL CLIENTE autoriza expresamente AV VILLAS, para que: 11.1. Con el fin de adelantar investigaciones en casos de fraude, permita la intervención y/o auditoría de AV VILLAS o de la entidad designada por esta o el Proveedor de Servicios de Pago, a fin de verificar la actuación del CLIENTE, el cumplimiento de las obligaciones y



medidas de seguridad y los procedimientos operativos de las franquicias.11.2. Para que, en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas en virtud del presente Reglamento, se reporten ante las Centrales de Riesgo, las franquicias o Incocrédito, autorización que se encuentra contenida en el documento de vinculación a Banco. La política de tratamiento de datos se encuentra publicada en la página del Banco [www.avvillas.com.co](http://www.avvillas.com.co).

Artículo 12. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE FRAUDES: el Proceso de Investigación de Fraude para ambientes presentes y no presentes que involucre los servicios de pago habilitados en el portal de comercios GOU en modelo GATEWAY y la tecnología de acceso QR , se surtirá de la siguiente forma:

El organismo o entidad que designe AV VILLAS y/ o el proveedor de servicios de pago, notificará al CLIENTE la apertura de la investigación en su contra mediante comunicación radicada o dirigida a la última dirección o correo electrónico registrada del CLIENTE, en la base de datos de AV VILLAS. En la comunicación se indicarán las razones que dieron lugar a la apertura de la investigación.

El CLIENTE, tendrá derecho a presentar las pruebas que considere pertinentes y conducentes para controvertir los hechos que sirvieron como fundamento para la apertura de la investigación en su contra, durante los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la notificación. Así mismo, a partir de la notificación, el organismo que AV VILLAS y/o el Proveedor de Servicios de Pago designe, podrá realizar visitas al CLIENTE, para efectos de recaudar pruebas y el CLIENTE, podrá presentar sus pruebas durante el curso de la visita.

La entidad que AV VILLAS y/o el Proveedor de Servicios de Pago designe analizará las pruebas aportadas por el CLIENTE y demás pruebas obtenidas en el curso de la investigación y evaluará si éstas son suficientes para desvirtuar los hechos que dieron lugar a la apertura de la investigación.

El informe definitivo junto con las alegaciones finales del CLIENTE, si las hubiere, se comunicará a AV VILLAS y/o el Proveedor de Servicios de Pago quien o quienes, según el caso, adoptará(n) la decisión final.

Durante el curso del proceso, AV VILLAS y/o la Entidad que presta servicio de pago podrá adoptar medidas temporales de protección de sus sistemas, las cuales estarán vigentes hasta la fecha en la que profiera la decisión final.

Los términos establecidos para el desarrollo de la investigación podrán ser extendidos por razones de fuerza mayor o caso fortuito.