

REGLAMENTO DE USO BANCA MÓVIL

Este Reglamento consigna los términos y las condiciones por las cuales se rige el uso y manejo del servicio Banca Móvil del Banco Comercial AV Villas, en adelante el Banco, incluyendo los derechos y obligaciones de las partes, las tarifas y precios, las medidas de seguridad y las consecuencias del incumplimiento y demás información necesaria y relacionada con el servicio. **CLÁUSULA PRIMERA.- Objeto:** Para los efectos de este Reglamento, se entiende por Banca Móvil el canal electrónico que el Banco pone a disposición del Cliente para que éste, utilizando la clave o huella (Touch ID) que él mismo asigna para este servicio, pueda realizar consultas y transacciones de sus productos, que el Banco tenga disponibles a través de este canal. **CLÁUSULA SEGUNDA.- Modalidades:** El servicio Banca Móvil puede ser utilizado por el Cliente a través de su teléfono móvil habilitado por una compañía de telefonía celular (en adelante el Operador), registrado en el Banco y que cuenten con la tecnología apta para el servicio de Banca Móvil bajo mensajes de texto SMS (*ShortMessage Service*), en adelante Servicio SMS, del menú de la tarjeta SIM CARD. También puede ser utilizado a elección del Cliente, previo registro en el Banco, a través del teléfono móvil mencionado o de su Tablet, mediante la descarga de la aplicación de Banca Móvil, desde las tiendas de aplicaciones de los celulares inteligentes y tablets compatibles, en adelante Servicio Aplicación Banca Móvil. **CLÁUSULA TERCERA.- Condiciones del servicio:** 3.1) Para poder acceder al servicio Banca Móvil el Cliente deberá disponer de conexión a internet o de un contrato de telefonía móvil suscrito con el Operador y disponer de sistema de telefonía celular que opere con la tecnología apta y los medios físicos que le permitan recibir o transmitir la información necesaria para la realización de operaciones y/o transacciones que el Banco tenga habilitado en este canal, y la recepción de mensajes e información sobre transacciones realizadas sobre su(s) cuenta(s) de ahorro, cuenta (s) corriente(s) y tarjeta(s) de crédito, créditos, operaciones y servicios del Banco. Tanto El Móvil como la Tarjeta SIM, deben ser de propiedad exclusiva del Cliente y su manejo y utilización de su entera responsabilidad. 3.2) Para la prestación del servicio, el Cliente debe solicitar al Banco que le habilite el canal de Banca Móvil para proceder a inscribirse. Para habilitar el canal, el Cliente deberá suministrar al Banco la información que éste requiera para surtir el proceso de identificación. Una vez habilitado el canal, el Cliente debe cumplir con el proceso de inscripción establecido por el Banco, según la modalidad, así: i) **Servicio SIM:** El Cliente debe inscribir desde el menú de la tarjeta SIM previamente habilitada por el Operador, el número del documento de identidad y demás datos que el menú exija. El Banco generará una clave temporal (OTP) que sólo le permitirá al Cliente culminar su proceso de inscripción, debiendo asignar inmediatamente una clave independiente para este servicio. ii) **Servicio aplicación Banca Móvil:** El Cliente debe descargar la aplicación desde las tiendas de aplicaciones móviles. El Banco generará una clave temporal (OTP) que sólo le permitirá al Cliente culminar su proceso de inscripción, debiendo asignar inmediatamente una clave independiente para este servicio. 3.3) Previo al registro, el Cliente se obliga a leer cuidadosamente el presente Reglamento, el cual el Banco mantendrá a su disposición en su página web www.bancoavillas.com.co. Con la inscripción que haga el Cliente en los términos estipulados en este acápite, cualquiera que sea la modalidad del servicio, se perfecciona el acuerdo expreso sobre las

condiciones de este reglamento y la aceptación incondicional de las mismas. 3.4) El Cliente cuenta con la opción de habilitar e ingresar a la aplicación por medio de su huella o Touch ID, si la configuración de su Móvil lo permite. Si el Cliente no desea habilitar esta opción, ingresará a la aplicación por medio de su clave personal configurada al momento del registro. 3.5) El Cliente, siempre y cuando se cumplan las condiciones previstas en este Reglamento, a través del servicio Banca Móvil podrá, previo ingreso de la clave o huella (Touch ID) asignada por él, consultar saldos de su(s) cuenta(s) corriente y de ahorros, cupos de tarjetas de crédito y dinero extra, saldos de obligaciones e información de CDT, hacer transferencias y pagos, obtener avances y retiros de efectivo y hacer utilidades de crédito, bloqueo de productos y las demás transacciones que a futuro establezca el Banco. Así mismo, el servicio Banca Móvil permitirá al Cliente una comunicación directa con el Banco a través del Móvil, mediante el cual el Banco podrá enviarle información relacionada con las operaciones y transacciones realizadas sobre su(s) cuenta(s) de ahorro, cuenta(s) corriente(s), crédito(s) y tarjeta(s) de crédito con los productos del Cliente, e información sobre los productos y servicios del Banco. 3.6) Toda instrucción generada a través del menú de la SIM CARD (Servicio SIM) o Aplicación Banca Móvil, estará sujeta a confirmación por parte del Banco. El Cliente conoce y acuerda que el Banco sólo atenderá instrucciones que, habiendo sido habilitadas por el Banco, hayan sido enviadas a través del Móvil del menú de la SIM CARD (Servicio SIM) o Aplicación Banca Móvil, autenticadas con la clave o huella (Touch ID) asignada por el Cliente y en los formatos y con los códigos establecidos para el efecto, de manera que cualquier otro tipo de instrucción se entenderá no recibida por el Banco. 3.7) La clave o huella (Touch ID) asignada por el Cliente es su firma electrónica. Por lo tanto, los mensajes de datos bajo cualquiera de las modalidades del servicio, autenticadas con dicha clave y enviados bien sea desde el teléfono móvil registrado en el Banco y/o haciendo uso del plan de datos del Cliente o redes wifi, se entenderán originados, provenientes y transmitidos por el Cliente; por lo tanto, el Banco podrá proceder legítimamente conforme a la orden impartida, la cual no podrá ser repudiada por el Cliente. 3.8) El Banco se reserva el derecho de adicionar, suspender y/o cancelar alguna de las operaciones y/o transacciones realizables a través del servicio Banca Móvil, sin que ello genere indemnización alguna a su cargo. Una vez el Banco haya tomado la determinación de cancelar o suspender el servicio solicitará al Operador que se le envíe al Cliente un mensaje informando la terminación del servicio o su bloqueo permanente. 3.9) Las transacciones sobre la(s) cuenta(s) de ahorro(s) y/o corriente(s) a través del servicio Banca Móvil se rigen adicionalmente por los reglamentos propios de estos productos y servicios; de la misma manera, las transacciones relacionadas con la tarjeta de crédito y otros productos de crédito, se rigen por los contratos marco de productos y los documentos de deuda correspondientes, los cuales el Cliente manifiesta que al obtenerlos los conoció y acordó expresamente sus términos y condiciones. 3.10) En caso de pérdida o hurto del Móvil, Tablet y/o de la SIM CARD, el Cliente formulará denuncia penal y notificará inmediatamente por la vía más rápida y por escrito tal hecho, para que el Banco tome las medidas convenientes. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente responderá por los perjuicios causados por cualquier demora en la notificación y asumirá las consecuencias de las transacciones efectuadas por quien tuviere en su poder el Móvil, Tablet y/o la SIM CARD, antes de

reportar su hurto o pérdida. 3.11) El Cliente declara y acepta que toda transacción u operación activa o pasiva que aparezca en los registros del Banco, efectuada a través del Móvil y/o de la SIM CARD, serán cargadas automáticamente a la(s) respectiva(s) cuenta de ahorros o corriente, crédito(s), tarjeta(s) de crédito y, en su caso, al cupo de sobregiro. Por lo tanto, el Cliente autoriza al Banco de manera expresa e irrevocable para afectar tal(es) cuenta(s) por el valor de las operaciones realizadas por medio de este servicio. 3.12) El Cliente se obliga a: i) No permitir que terceras personas conozcan la clave de acceso al Servicio Banca Móvil, o manipulen y cambien la configuración de ingreso por huella del Móvil, ni utilicen su tarjeta SIM, las cuales son personales e intransferibles, de manera que el Cliente es responsable ante el Banco y ante terceros por usos indebidos que de éstas se hagan. 3.13) El Cliente faculta al Banco, sin reserva de ninguna naturaleza, para que asiente en los registros que para el efecto tenga dispuestos, los movimientos y operaciones efectuadas conforme a este Reglamento, en los horarios de corte contable o ciclo operativo definidos por el Banco para sus operaciones. 3.14) El Cliente desde ahora acepta y reconoce que el Banco podrá usar como pruebas de las operaciones y transacciones efectuadas, los registros electrónicos que se originen bajo su NIP (Clave secreta) y desde la tarjeta SIM y/o Aplicación Banca Móvil y que hayan sido recibidos por el Banco, los listados, cintas, extractos, etc., que se originen en el Banco y en el Operador. 3.15) El Banco podrá establecer límites máximos y mínimos de disponibilidad para operaciones y transacciones a través del servicio Banca Móvil, los cuales, de establecerse, serán informados por el Banco a través de los medios que ordenen las disposiciones legales y, en su defecto, a través de su página web o cualquier otro medio idóneo. 3.16) Las transacciones y operaciones del Cliente se atenderán siempre y cuando el saldo de la(s) respectiva(s) cuenta(s) o cupo de crédito lo permita; el Banco no está obligado a otorgar crédito alguno al Cliente para atender estas transacciones ni a aceptar su realización de manera parcial cuando los fondos del Cliente no sean suficientes. 3.17) El Banco procurará que el servicio Banca Móvil esté disponible para el Cliente las veinticuatro (24) horas, todos los días, sin perjuicio de las limitaciones y restricciones de operaciones específicas establecidas o que establezca el Banco. Las operaciones que se realicen durante el día estarán sometidas a verificación por parte del Banco, autorizando el Cliente desde ahora los ajustes, débitos o créditos, que el Banco efectúe en las respectivas cuentas o créditos en razón de dicha verificación, que en todo caso será justificada. En todo caso, el Banco se reserva el derecho de interrumpir o suspender el servicio Banca Móvil y/o el servicio de información de transacciones vía celular por dificultades técnicas, operativas y/o de seguridad. 3.18) El Banco podrá, sin que haya lugar a indemnización alguna a su cargo, denegar transacciones, bloquear temporal o definitivamente, cancelar o revocar total o parcialmente los servicios u operaciones en los siguientes eventos: i) Mora en el pago de cualquier obligación a favor del Banco. ii) En el evento de presentarse irregularidades en el uso de cualquiera de los servicios por parte del Cliente. iii) Como medida de seguridad para proteger sus propios intereses o los del Cliente; iv) En el evento en que el Cliente no cumpla con las instrucciones de seguridad contenidas en este Reglamento, los Reglamentos y/o contratos del producto o las que sean informadas por el Banco; v) Si el Banco u otro cancela al Cliente cualquier cuenta, tarjeta o servicio; vi) Por muerte del Cliente; vii) El giro de cheques que el librado no

pague por cualquier causa que sea imputable al Cliente; viii) Cuando el Cliente sea sancionado por aplicación de Acuerdos Interbancarios; ix) En el evento de terminación de los convenios celebrados con el(los) Operador(es) de telefonía móvil o el(los) prestador(es) de la(s) plataforma(s) para la prestación del servicio. x) El incumplimiento del Cliente de las condiciones de este Reglamento o las de los productos relacionados con el mismo tales como cuenta corriente, cuenta de ahorros, tarjeta de crédito, créditos o tarjeta débito. 3.19) El Banco establecerá y cobrará las tarifas y/o comisiones que defina por concepto de la utilización de los diferentes servicios, productos o transacciones de Banca Móvil, incluyendo pero sin limitarse la realización de transacciones sobre cuentas de ahorro o corriente, crédito, tarjeta(s) de crédito, información de transacciones, etc.. De lo anterior se dará aviso al Cliente a través de la página web del Banco u otro medio que se considere idóneo o de los que señalen las disposiciones legales correspondientes. De igual forma el Cliente asume toda contribución, impuesto o tasa actual vigente o futura, originada por la disposición de recursos y autoriza expresamente al Banco para debitar de su (s) cuenta (s) el (los) monto (s) correspondiente (s). El sólo hecho del registro al servicio Banca Móvil que haga el Cliente, faculta al Banco para cobrarle una suma como cuota de administración o de manejo que le será comunicada mediante publicación en la forma indicada en esta cláusula y reflejada en el estado de cuenta; el no uso del servicio Banca Móvil no exime al Cliente del pago de dicha cuota. Serán por cuenta del Cliente el pago de cargos, comisiones y demás emolumentos que cobre el Operador por concepto de los mensajes de texto, uso del Móvil, etc. 3.20) Además de las obligaciones contenidas en el presente Reglamento y en los convenios o reglamentos que regulan cada producto o servicio, el Cliente se obliga específicamente a: i) Hacer un debido uso del servicio Banca Móvil, en especial a no impartir instrucciones imprecisas, indeterminables o inexactas. El Banco se reserva el derecho de autorizar o no una operación o transacción solicitada por el Cliente, cuando ésta, a juicio del Banco no sea clara, precisa o determinable, reserva que el Cliente acepta. ii) En el Servicio SMS, el Cliente deberá abstenerse de responder mensajes de texto diferentes a los originados por el Banco identificados como 85388 o el que futuro informe el Banco. iii) No permitir que terceras personas conozcan la clave de acceso o manipulen y cambien la configuración de ingreso por huella asignada por el Cliente para este servicio ni operen el Servicio Banca Móvil ni el Móvil ni la SIM CARD, los cuales una vez el Cliente se haya inscrito al servicio Banca Móvil son personales e intransferibles, de manera que el Cliente es responsable ante el Banco y ante terceros por cualquier uso indebido que se haga a causa del descuido de la obligación de custodia que asume. iv) Seguir las recomendaciones formuladas por el Operador y el Banco en cuanto a forma de operar y seguridades del servicio Banca Móvil. v) Guardar debida reserva sobre la forma, manejo, funcionalidades y facilidades del servicio Banca Móvil. vi) Adquirir y mantener todo el equipo y los medios de comunicación necesarios para utilizar el servicio Banca Móvil. vii) No acceder, ni intervenir en el funcionamiento, ni usar o disponer en cualquier forma de los archivos, sistemas, programas, aplicaciones o cualquier otro elemento que el Banco, con carácter exclusivo, reservado o propio de su actividad, utilice o posea a efecto de llevar a cabo la prestación de sus servicios, como también se obliga a no acceder, ni usar o disponer indebidamente o sin autorización del BANCO de los datos o la información incluida en los mismos programas, archivos, sistemas,

aplicaciones, etc. El Cliente se obliga a dar aviso inmediato al Banco por un medio idóneo del conocimiento, disposición, uso o acceso, cualquiera que sea su causa, que tenga o hayan tenido el titular o terceros de tales archivos, datos, sistemas, programas aplicaciones o cualquier otro elemento de los anteriormente citados. Son de cargo exclusivo del Cliente los perjuicios que se causen por la contravención de lo dispuesto en la presente cláusula, y en tal sentido asume frente al Banco y a terceros la responsabilidad que del incumplimiento de la misma se derive. vii) La cancelación o la suspensión del servicio Banca Móvil, cualquiera que sea su modalidad, debe ser solicitada por el Cliente al Banco y no al Operador; el Cliente será responsable de todas las operaciones y transacciones que se lleven a cabo a través del menú de la SIM CARD (Servicio SIM) y uso de la aplicación Banca Móvil hasta que la solicitud de cancelación y/o suspensión del servicio sea recibida por el Banco. viii) Sin perjuicio de su responsabilidad, el Cliente se obliga a adoptar las medidas de seguridad y control evitando que terceros puedan operar el servicio Banca Móvil, sin perjuicio de la responsabilidad que asume el Cliente. 3.21) El Banco no será responsable, entre otros, por los siguientes eventos: i) Por el uso indebido del servicio Banca Móvil por parte del Cliente o por el uso de las personas a quienes éste permita el uso del servicio de manera voluntaria o involuntaria. ii) Por los perjuicios de cualquier naturaleza que pueda sufrir el Cliente a consecuencia de una imposibilidad, demora o deficiente transmisión de los datos u operaciones solicitadas en su sistema de telefonía celular, a causa de fallas en el equipo del Cliente, redes telefónicas u otras causas ajenas al control del Banco, así como por problemas técnicos, por actividades de mantenimiento o por suspensión del Servicio. iii) Fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero que imposibilite, demore, desvíe o altere la realización de operaciones y transacciones del Cliente, aún cuando de ellas se derive algún perjuicio al Cliente. iv) Si las operaciones no pueden realizarse por causas atribuibles al Cliente, tales como falta o insuficiencia de fondos en sus cuentas o por incorrecta operación del sistema, omisiones o insuficiencia de información en los formularios y solicitudes, por daños en los sistemas de transmisión de datos, u otros que estén por fuera del control del Banco. v) El Banco no estará obligado a validar la información de los pagos que realice el Cliente a través del servicio Banca Móvil, por lo tanto, no será responsable por errores en las sumas pagadas, la obligación objeto de pago, la identificación, los números de cuentas afectados y en general errores del Cliente, etc. vi) Por perjuicios derivados de inconvenientes ocasionados por el hecho de que el proveedor de bienes o servicios no actualice oportunamente sus bases de datos de facturación, o por que hubiese efectuado actualizaciones con datos errados y que como consecuencia de ello, el pago no pueda hacerse o se realice por un valor o en una fecha errados. vii) Por la pérdida, robo o deterioro de los equipos del Cliente, incluyendo pero sin limitarse al Móvil, Tablet y/o a la SIM CARD, que dé lugar al uso indebido del servicio Banca Móvil viii) Por los perjuicios que puedan derivarse de la falta de cancelación oportuna del Servicio por el Cliente, ante el Banco. ix) Por los actos o hechos jurídicos o ilícitos a los que se expone el Cliente en el uso del servicio Banca Móvil. x) De la confiabilidad del equipo empleado por el Cliente o de los medios de comunicación, ni de la disponibilidad del servicio Banca Móvil en el mismo. xi) En general, por el incumplimiento del Cliente a este Reglamento y a los reglamentos de los productos relacionados con el servicio Banca Móvil tales

como cuentas corriente y de ahorros, tarjeta débito, tarjeta de crédito y créditos y los que a futuro se habiliten para dar acceso a Banca Móvil. 3.22) Para la prestación del servicio, el Banco podrá utilizar su propia plataforma tecnológica o la de un tercero designado por éste, que cumpla con adecuados estándares de seguridad. En tal caso, el Cliente autoriza expresamente a dicho tercero para conocer la información necesaria para la ejecución del servicio, para los fines estrictamente relacionados con Banca Móvil. 3.23) El Banco podrá notificar cualquier tipo de información, decisión o modificación de los procedimientos, las condiciones y los términos de sus productos y servicios, a través de su celular, correo electrónico registrado en el Banco u otro medio o red informática. **CLÁUSULA CUARTA.- Modificación de Términos y Condiciones y Terminación del Servicio de Banca Móvil:** 4.1) El Banco se reserva el derecho a cancelar, bloquear, retirar, discontinuar, limitar, modificar, suprimir o adicionar los términos de este Reglamento, dando aviso al Cliente mediante mensaje de texto al Móvil, o en su página web o por cualquier otro medio que considere idóneo. En caso de que el Cliente no cancele el servicio dentro de los cinco (5) días siguientes a tal aviso o continúe usándolo, será evidencia de su aceptación incondicional a las modificaciones introducidas. 4.2) El Banco se reserva el derecho a terminar el servicio Banca Móvil mediante aviso, el cual se llevará a cabo a través de su página Web, contact center, mensaje celular o por cualquier otro medio que a futuro establezca el Banco o exijan las disposiciones legales. 4.3) El Cliente podrá cancelar la inscripción al servicio mediante solicitud realizada directamente al Banco el cual procederá a hacer el bloqueo de forma inmediata. Si el Cliente desatiende esta estipulación y solicita la terminación del servicio a través de su Operador, el Cliente será responsable de todas las operaciones que se lleven a cabo durante el lapso comprendido entre su solicitud y el aviso que de ella dé el Operador al Banco; cualquier opción que tome el Cliente solo se entenderá realizada una vez el Banco por ser el único facultado para bloquear el servicio, haya sido notificado. Posteriormente el Banco podrá solicitar al Operador que se le envíe al cliente un mensaje informando la terminación del servicio. 4.4) El Banco se reserva el derecho de auditar la prestación del servicio relacionado, en cualquier momento y de verificar el cumplimiento de los términos y condiciones del presente reglamento. En el caso de que una auditoría revele algún tipo de irregularidad, incluyendo que el Cliente no se encuentre al día en sus obligaciones con el Banco, o si el Cliente u otra persona con acceso al servicio violase cualquiera de las disposiciones, términos y condiciones del mismo, incluyendo sin limitaciones, fraude, transacciones excesivas, mal manejo de cuentas u otros factores que constituyan abuso de los servicios prestados, serán cancelados y cualquier gasto incurrido podrá ser cobrado contra cualquiera de las cuentas del Cliente. Esta descalificación podría ser temporal o permanente según lo determine el Banco. Cualquier determinación relacionada a la terminación de la inscripción será final y firme; en caso de que la terminación del servicio se dé a instancias del Cliente y éste requiera nuevamente dicho servicio, deberá proceder a una nueva inscripción en cuyo caso las condiciones serán las vigentes en ese momento. **CLÁUSULA QUINTA.- Regulación:** Para todos los efectos derivados del presente reglamento y frente a lo no expresado en estas condiciones, se estará a lo prescrito en los contratos, convenios o reglamentos que regulen cada producto o servicio prestado por el Banco, y a la legislación aplicable en la República de Colombia.