

Estimado usuario del servicio Banca Móvil, en adelante EL SERVICIO, del BANCO CAJA SOCIAL, en adelante EL BANCO, antes de que acceda a EL SERVICIO le solicitamos que lea cuidadosamente el documento que a continuación se pone en su conocimiento y que constituye el reglamento de uso y manejo de EL SERVICIO. La aceptación del presente reglamento que efectúa en nombre propio y en calidad de titular de alguno de los productos ofrecidos por EL BANCO se constituye en requisito necesario para uso válido del mismo.

**CLAUSULAS.**

**PRIMERA- OBJETO.** En virtud del presente reglamento se establecen las condiciones de uso y manejo de EL SERVICIO, en virtud del cual el usuario en calidad de titular de una cuenta corriente o de ahorros, podrá realizar transacciones sobre dicha(s) cuenta(s) desde un teléfono celular y recibir mensajes de texto e información relacionada con transacciones realizadas sobre su(s) cuenta(s) de ahorro, cuenta(s) corriente(s) y demás servicios y operaciones establecidas a futuro por EL BANCO.

**PARAGRAFO PRIMERO.** Para poder acceder a EL SERVICIO, EL CLIENTE deberá disponer de un sistema de telefonía celular que opere con tecnología GSM o 3G y los medios físicos que le permitan recibir o transmitir vía mensajes SMS (mensajes de texto) la información necesaria para la realización de operaciones y/o transacciones y la recepción de mensajes e información sobre transacciones realizadas sobre su(s) cuenta(s) de ahorro, cuenta(s) corriente(s) y demás servicios y operaciones establecidas a futuro por EL BANCO. Dichos medios físicos consistirán en una tarjeta SIM y un teléfono celular. La tarjeta SIM debe ser de propiedad exclusiva de EL CLIENTE y su manejo y utilización de su entera responsabilidad.

**SEGUNDA- REGISTRO.** EL CLIENTE se registrará a EL SERVICIO desde un teléfono celular utilizando su tarjeta SIM, y accediendo a la opción del Menú registrada en su teléfono celular de conformidad con las alternativas que en este sentido brinde el operador del servicio de telefonía celular; una vez registrado a EL SERVICIO, para realizar operaciones o transacciones desde un teléfono móvil sólo podrá utilizar su tarjeta SIM registrada. Una vez registrado a EL SERVICIO, EL CLIENTE deberá proceder a asignar una nueva clave de Banca Móvil, procedimiento que podrá realizarse en la oficina sede de la cuenta, si EL CLIENTE no cuenta con tarjeta débito. En caso de contar con tarjeta débito, el proceso de asignación de la nueva clave del SERVICIO puede realizarse adicionalmente por Internet. **PARÁGRAFO:** Una vez asignada la nueva clave, esta puede ser cambiada, proceso que puede realizarse en la oficina sede de la cuenta si EL CLIENTE no cuenta con tarjeta débito. En caso que el CLIENTE cuente con tarjeta débito el cambio de clave puede realizarse en la oficina sede de la cuenta, por Internet, o por la Red ATM del BANCO

**TERCERA – SERVICIO EN GENERAL.** EL SERVICIO se encuentra dirigido a clientes con y sin tarjeta débito. Se accederá a éste con la clave "banca móvil" que será asignada por EL CLIENTE durante el proceso de registro de EL SERVICIO. EL BANCO está facultado de manera expresa e irrevocable por EL CLIENTE para exigir seguridades adicionales, tales como otra clave, segundo usuario, etc., si lo considera conveniente, las cuales formarán parte de la clave de acceso a EL SERVICIO.

**3.1.** EL SERVICIO permitirá a EL CLIENTE una comunicación directa con EL BANCO vía mensajes SMS de telefonía celular, a través de la cual EL BANCO podrá enviarle información relacionada con las operaciones y transacciones realizadas sobre su(s) cuenta(s) de ahorro, cuenta(s) corriente(s) y demás servicios y operaciones establecidas a futuro por EL BANCO. **3.2.** EL CLIENTE, siempre y cuando se cumplan las condiciones previstas en este Reglamento, a través de EL SERVICIO podrá: consultar saldos de su(s) cuenta(s) corriente y de ahorros, recargar minutos de su tarjeta SIM, realizar el pago de telefonía celular, pago de servicios públicos, pago de convenios con referencia y las demás transacciones que a futuro se establezcan. EL BANCO se reserva el derecho de adicionar, suspender y/o cancelar alguna o todas las operaciones y transacciones realizables a través de EL SERVICIO, sin que ello genere indemnización alguna a su cargo. Una vez EL BANCO haya tomado la determinación de cancelar o suspender el servicio informará a EL CLIENTE de dicha determinación mediante un mensaje de texto o cualquier otro medio disponible para tal fin. **3.3.** Las transacciones sobre la(s) cuenta(s) de ahorro(s) y/o corriente(s) y demás servicios y operaciones establecidas a futuro por EL BANCO, a través de EL SERVICIO se rigen por los reglamentos propios de estos productos y servicios, los cuales EL CLIENTE manifiesta que al obtenerlos los conoció y acordó expresamente sus términos y condiciones. Así mismo, EL CLIENTE manifiesta y acepta expresa e irrevocablemente que las claves secretas o NIP (número de identificación personal) son generadas por EL CLIENTE y son personales e intransferibles y su utilización, manejo y custodia son de su exclusiva responsabilidad. **3.4.** Las transacciones que se realicen con el empleo de EL SERVICIO serán de exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE y cargadas automáticamente al saldo de la(s) respectiva(s) cuenta de ahorros o corriente y, en su caso, al cupo de sobregiro de esta última que le haya asignado EL BANCO. Por lo tanto, EL CLIENTE autoriza a EL BANCO de manera expresa e irrevocable para afectar tal(es) cuenta(s) por el valor de las operaciones realizadas por medio de este servicio. **3.5.** EL CLIENTE faculta a EL BANCO, para que asiente en los registros que para el efecto tenga dispuestos, los movimientos y operaciones efectuadas conforme a este Reglamento. EL CLIENTE desde ahora acepta y reconoce como plena prueba de las operaciones y transacciones efectuadas, los registros electrónicos que se originen bajo su NIP (Clave secreta) y los registros de la tarjeta SIM, reconociendo como veraces dichos registros, los listados, cintas, extractos, etc., que se originen en EL BANCO y en el operador de telefonía celular al que esté asignado la tarjeta SIM. Cualquier reclamo derivado del servicio o costo del mismo deberá hacerse dentro de los treinta (30) días siguientes a la transacción objeto de reclamo; transcurrido este lapso sin reclamación de EL CLIENTE se considerarán aprobadas las transacciones o cargos. **3.6.** EL BANCO podrá establecer límites máximos y mínimos de disponibilidad para operaciones y transacciones a través de EL SERVICIO, los cuales, de establecerse, serán informados por escrito en las carteleras de las oficinas de EL BANCO. Las transacciones y operaciones de EL CLIENTE se atenderán siempre y cuando el saldo de la(s) respectiva(s) cuenta(s) lo permita; EL BANCO no está obligado a otorgar crédito alguno a EL CLIENTE para atender estas transacciones. **3.7.** EL BANCO procurará que EL SERVICIO esté disponible las veinticuatro (24) horas, todos los días, sin perjuicio de las limitaciones y restricciones de operaciones específicas establecidas por EL BANCO. Las operaciones que se realicen durante el día estarán sometidas a verificación por parte de EL 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. EL BANCO se reserva el derecho de interrumpir o suspender EL SERVICIO por dificultades técnicas, operativas y de seguridad. **3.8.** 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 EL SERVICIO en los siguientes eventos: **3.8.1.** Mora en el pago de cualquier obligación a cargo favor de EL CLIENTE. **3.8.2.** En el evento de presentarse irregularidades en el uso de cualquiera de los servicios por parte de EL CLIENTE. **3.8.3.** Como medida de seguridad para proteger sus propios intereses o los de EL CLIENTE; **3.8.4.** En el evento en que EL CLIENTE no cumpla con las instrucciones de seguridad informadas por EL BANCO; **3.8.5.** Por el incumplimiento de EL CLIENTE de las condiciones de este Reglamento o los de los productos relacionados con el mismo tales como cuenta corriente, cuenta de ahorros, y demás servicios y operaciones establecidas a futuro por EL BANCO. **3.8.6.** Cuando el Banco se haya visto forzado a cancelar unilateralmente cualquier producto a nombre del cliente. **3.9.** EL BANCO está facultado de manera expresa e irrevocable por EL CLIENTE para establecer y cobrar las tarifas y/o comisiones que defina por concepto de la utilización de los diferentes servicios, productos o transacciones de EL SERVICIO, incluyendo pero sin limitarse a la realización de transacciones sobre cuentas de ahorro o corriente, información de transacciones, etc. De lo anterior se dará aviso a EL CLIENTE a través de cualquier medio 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 solo hecho del registro al EL SERVICIO realizado por EL CLIENTE, faculta a EL BANCO para cobrarle una suma como cuota de administración o de manejo que le será

comunicada mediante publicación en las oficinas de EL BANCO o según lo dispongan las normas legales correspondientes y reflejada en el estado de cuenta; el no uso de EL SERVICIO no exime a EL CLIENTE del pago de dicha cuota.

**CUARTA - OBLIGACIONES DEL CLIENTE.** Además de las obligaciones contenidas en el presente reglamento y en los reglamentos que regulan cada producto o servicio, EL CLIENTE se obliga específicamente a: **4.1.** Hacer un debido uso de EL SERVICIO, 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 de EL BANCO no sea clara, precisa o determinable, reserva que EL CLIENTE acepta. **4.2.** No permitir que terceras personas operen EL SERVICIO mediante su clave personal. **4.3.** Una vez registrado en el SERVICIO Proceder a la asignación de la nueva clave de Banca Móvil para lo cual deberá adoptar todas las medidas de seguridad tendientes a impedir que terceros tengan acceso a la clave asignada. **4.4.** No permitir que terceras personas utilicen su tarjeta SIM y/o conozcan la clave de acceso al SERVICIO. **4.5.** Establecer los controles necesarios a fin de evitar que terceras personas no autorizadas puedan operar EL SERVICIO, sin perjuicio de la responsabilidad que asume EL CLIENTE por dichas operaciones. **4.6.** Seguir las recomendaciones formuladas por el Operador de telefonía celular y EL BANCO en cuanto a forma de operar y seguridades de EL SERVICIO. **4.7.** Guardar debida reserva sobre la forma, manejo, funcionalidades y facilidades de EL SERVICIO. **4.8.** No ceder ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y compromisos que asume. **4.9.** Adquirir y mantener todo el equipo y los medios de comunicación necesarios para utilizar EL SERVICIO. **4.10.** El Cliente es responsable de mantener actualizado su número de celular para que EL BANCO pueda enviarle las notificaciones de las transacciones realizadas.

**QUINTA – EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD.** EL BANCO no será responsable por los siguientes eventos entre otros: **5.1.** Por el uso indebido que EL CLIENTE o terceros autorizados por éste de manera voluntaria o involuntaria hagan de EL SERVICIO. En consecuencia, EL CLIENTE asume toda la responsabilidad de las operaciones y transacciones realizadas mediante EL SERVICIO empleando, las claves de acceso y/o la tarjeta SIM en los términos establecidos en este Reglamento. **5.2.** 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 de EL BANCO, así como por problemas técnicos, por actividades de mantenimiento o por suspensión de EL SERVICIO. **5.3.** Fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero que imposibilite, demore, desvíe o altere la realización de operaciones y transacciones de EL CLIENTE, aún cuando de ellas se derive algún perjuicio para EL CLIENTE. **5.4.** Si las operaciones no pueden realizarse por causas atribuibles a EL 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 de EL BANCO. **5.5.** EL BANCO no estará obligado a validar la información de los pagos que realice EL CLIENTE a través de EL SERVICIO, por lo tanto, no será responsable por errores en las sumas pagadas, la obligación objeto de pago, la identificación, los números de cuentas afectados, en general errores de EL CLIENTE, etc. **5.6.** Por perjuicios derivados de inconvenientes ocasionados por el hecho de que el proveedor de telefonía Celular 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. **5.7.** Por la pérdida, robo o deterioro de los equipos de EL CLIENTE, que dé lugar al uso indebido de EL SERVICIO. **5.8.** Por los perjuicios que puedan derivarse de la falta de cancelación oportuna del SERVICIO por EL CLIENTE o por parte del operador de telefonía celular, una vez EL CLIENTE lo haya solicitado a través de los medios dispuestos para tal fin. **5.9.** Por los actos o hechos jurídicos o ilícitos a los que se expone EL CLIENTE en el uso de EL SERVICIO. **5.10.** Por la confiabilidad del equipo empleado por EL CLIENTE o de los medios de comunicación, o la disponibilidad de EL SERVICIO en el mismo. En general, por el incumplimiento de EL CLIENTE a este Reglamento y a los reglamentos de los productos relacionados con EL SERVICIO tales como cuentas corriente y de ahorros, y demás servicios y operaciones establecidas a futuro por EL BANCO.

**SEXTA.** 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 EL SERVICIO.

**SÉPTIMA.** EL CLIENTE acepta que EL BANCO le notifique 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 o cualquier otro canal.

**OCTAVA – SERVICIOS ADICIONALES.** EL SERVICIO tendrá un servicio adicional de alertas, el cual se prestará de manera adicional a los clientes que lo requieran; éste tendrá como función particular la de notificar a los Clientes lo concerniente a los movimientos de sus cuentas corriente y/o de ahorros y tarjeta de crédito según los límites de cada transacción u operación que fije EL BANCO, las fechas de vencimiento de sus facturas, movimientos que a juicio de EL BANCO sean inusuales, y los demás que a futuro determine notificar EL BANCO. **8.1.** Para acceder al mismo se requerirá la solicitud y aceptación escrita de EL CLIENTE la cual podrá realizarse en cualquiera de nuestras oficinas o a través de la página Web de EL BANCO, registrando la solicitud y la aceptación del mismo, así como la aceptación del presente reglamento. **8.2.** En caso de no cumplir con los requisitos establecidos para el acceso al servicio adicional de alertas, se entenderá que EL CLIENTE no ha aceptado ni autorizado el presente servicio especial, sin perjuicio de que pueda seguir utilizando EL SERVICIO. **8.3.** EL BANCO se reserva el derecho de interrumpir o suspender el servicio adicional de alertas por dificultades técnicas, operativas y de seguridad sin que ello genere responsabilidad u obligación de indemnización alguna a su cargo. **8.4.** Serán aplicables al servicio adicional de alertas, todas las demás estipulaciones del presente reglamento.

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello del Funcionario  
Usuario:  
Código de la Oficina:

\_\_\_\_\_  
Firma Cliente  
Nombre:  
Identificación:

