

## TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICACIÓN MÓVIL

Estimado usuario de la Aplicación del Servicio de Internet Móvil de Banco Caja Social, (en adelante EL SERVICIO): antes de que acceda a este medio, le solicitamos que lea cuidadosamente los términos y condiciones que a continuación se ponen en su conocimiento y que constituye el reglamento de uso del SERVICIO.

La aceptación del presente reglamento se efectúa una vez utilice el SERVICIO, la cual se realiza en nombre propio y en calidad de titular de alguno de los productos ofrecidos por El Banco Caja Social (en adelante EL BANCO) es requisito necesario para usar EL SERVICIO válidamente, pues constituye la aceptación y el compromiso de cumplimiento de su REGLAMENTO, así como de los Reglamentos de cada uno de sus productos, y el Reglamento de Servicio de Internet Transaccional y Pago de Servicios Electrónicos (Pse) Banco Caja Social, los cuales podrán ser consultados en la página Web del Banco: [www.bancocajasocial.com](http://www.bancocajasocial.com)".

### CLÁUSULAS

PRIMERA: En virtud del presente reglamento EL BANCO establece las disposiciones para la utilización de EL SERVICIO, las cuales se complementarán con las contenidas en el documento de los Términos y Condiciones del Servicio de Internet Transaccional y Pago de Servicios Electrónicos (PSE) Banco Caja Social, por las demás normas legales que les sean aplicables.

SEGUNDA: A través de EL SERVICIO el cliente podrá consultar y realizar las transacciones habilitadas por EL BANCO, las cuales estarán permanentemente publicadas en el sitio Web de EL BANCO. Así mismo, EL CLIENTE podrá hacer uso de las demás transacciones que en un futuro EL BANCO llegare a implementar a través del canal Internet, las cuales dará a conocer a través del sitio Web de EL BANCO.

PARÁGRAFO PRIMERO. - Los contenidos y servicios de EL SERVICIO estarán disponibles permanentemente, a menos de que se presente fuerza mayor, caso fortuito o se genere por culpa u omisión de un tercero. Así mismo, EL BANCO podrá interrumpir o suspender EL SERVICIO por razones técnicas, de seguridad, por los problemas que puedan presentarse por cortes en los servicios de conexión a Internet, energía, etc. De igual manera, podrá establecer límites a las operaciones a realizar a través de EL SERVICIO. EL BANCO podrá denegar transacciones, bloquear temporal o definitivamente EL SERVICIO o la realización de las operaciones en los siguientes eventos: 1. Mora en el pago de cualquier obligación a favor de EL BANCO. 2. En el evento de presentarse irregularidades en el uso de EL SERVICIO. 3. Como medida de seguridad para EL BANCO o para el mismo CLIENTE por irregularidades o circunstancias que impliquen tal hecho. 4. Cuando EL CLIENTE 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, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas u otros delitos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo; (ii) incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior — OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo, o (iii) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos.

TERCERA: Para utilizar EL SERVICIO, el CLIENTE deberá hacer uso de la clave de acceso y/o del Token y/o dispositivo o mecanismo de autenticación fuerte que haga sus veces, cuando el sistema lo solicite, los cuales son asignados para el Servicio de Internet Transaccional y Pago de Servicios Electrónicos (PSE) Banco Caja Social, la (los) cual (es) reconoce que es (son) única (únicos), personal (es) e intransferible (s), razón por la cual en relación con la (los) misma (os) se predicen a cargo de EL CLIENTE los deberes de prudencia, custodia y absoluta reserva a fin de que nadie más diferente a EL CLIENTE tenga acceso a los servicios ofrecidos. EL CLIENTE se obliga a adoptar las precauciones que se requieran y a cumplir con las recomendaciones formuladas por EL BANCO y a prevenir que terceros tengan acceso a su (s) clave (s) de tal manera que sólo él pueda utilizar EL SERVICIO.

PARÁGRAFO PRIMERO: En caso de advertir cualquier tipo de fraude o anomalías en el uso de EL SERVICIO o en caso de que por cualquier circunstancia pierda el control de su clave de acceso al mismo, EL CLIENTE deberá bloquear EL SERVICIO de manera inmediata, avisando a través de los medios dispuestos por EL BANCO en forma inmediata los que se informarán en la página web de EL BANCO. En caso de que no realice el bloqueo o no de aviso oportunamente, toda transacción efectuada a través de EL SERVICIO se entenderá efectuada por EL CLIENTE, salvo que se pruebe lo contrario.

PARAGRAFO SEGUNDO: Además de las obligaciones contenidas en el presente reglamento y en los contratos, convenios o reglamentos que regulan cada producto o servicio, EL CLIENTE se obliga específicamente a: a) No permitir que terceras personas operen EL SERVICIO mediante la clave y/o seguridades adicionales otorgadas por EL BANCO. b) Establecer e implementar los controles necesarios a fin de evitar que terceras personas no autorizadas puedan operar EL SERVICIO. c) Seguir las recomendaciones dadas por EL BANCO en cuanto a forma y seguridades a la hora de realizar transacciones a través de EL SERVICIO, d) Guardar debida reserva sobre la forma, manejo, funcionalidades y facilidades de EL SERVICIO.

CUARTA: El CLIENTE se obliga a cumplir los siguientes deberes para la correcta y segura utilización del SERVICIO:

4.1. EL CLIENTE debe disponer de los medios físicos y tecnológicos necesarios que le permitan acceder a EL SERVICIO. En tal sentido, EL CLIENTE deberá asegurarse de la disponibilidad y confiabilidad de los equipos de cómputo o de comunicación empleados para tal fin.

4.2. EL CLIENTE debe hacer uso de EL SERVICIO en los horarios establecidos y que son informados al CLIENTE a través de aviso publicado en su sitio Web. Por lo anterior, EL CLIENTE se obliga a consultar dichos horarios y no efectuar transacciones realizadas en forma o plazo distinto al definido.

- 4.3. EL CLIENTE entiende y conoce que algunas transacciones quedarán registradas en un término máximo de 48 horas hábiles, toda vez que las mismas dependen de los horarios de corte contable que practique internamente EL BANCO y los que permitan las entidades reguladoras de la actividad bancaria.
- 4.4. EL CLIENTE cada vez que pretenda realizar una transacción a través de EL SERVICIO deberá registrarse conforme a los mecanismos de seguridad, identificación y acceso que EL BANCO haya establecido o establezca con posterioridad.
- 4.5. EL CLIENTE debe suministrar a EL BANCO, cuando éste lo requiera, información completa y cierta. En tal virtud, se hará responsable de cualquier inexactitud o falsedad en la información suministrada. Igualmente, EL CLIENTE debe notificar a EL BANCO cualquier modificación a la información previamente suministrada.
- 4.6. EL CLIENTE debe disponer de fondos suficientes en las cuentas de ahorro y/o corrientes para la ejecución de las transacciones a través de EL SERVICIO.
- 4.7. EL CLIENTE no deberá utilizar, copiar, reproducir, distribuir, modificar o realizar cualquier actividad con los signos distintivos de propiedad de EL BANCO o cualquier derecho que se encuentre protegido por la propiedad intelectual presente o derivado de la información de su Sitio Web.
- 4.8. EL CLIENTE se hace responsable por cualquier uso indebido, anormal, abusivo o incorrecto que haga de EL SERVICIO y mantendrá indemne a EL BANCO por tal hecho.
- 4.9. EL CLIENTE, en caso de tratarse de persona jurídica, se obliga a informar los cambios de representante legal que se presenten durante la ejecución del servicio o de los productos que tenga contratados con EL BANCO.
- 4.10. EL CLIENTE ingresará a EL SERVICIO únicamente mediante la aplicación móvil habilitada por EL BANCO, la cual solo deberá ser descargada a través de una de las tiendas de aplicaciones autorizadas (PLAY STORE o APP STORE). En tal sentido, EL CLIENTE se obliga a no ingresar información confidencial, como claves personales, nombres de usuarios, etc, en aplicaciones cuyo acceso haya sido a través de links o a aplicaciones móviles descargados desde tiendas diferentes a las autorizadas.
- 4.11. EL CLIENTE se obliga a cerrar la sesión al terminar de efectuar las consultas y/o transacciones en cada ingreso a EL SERVICIO.
- 4.12. EL CLIENTE se obliga a cambiar cada seis meses como mínimo las claves personales asignadas para el acceso a EL SERVICIO.
- 4.13. EL CLIENTE se abstendrá de realizar consultas o transacciones en EL SERVICIO, desde equipos móviles que no sean de su propiedad.
- 4.14. EL CLIENTE se obliga a mantener activas y actualizadas herramientas licenciadas de seguridad antimalware en los equipos utilizados para el acceso a EL SERVICIO.
- 4.15. EL CLIENTE se obliga a mantener las últimas actualizaciones de seguridad del Sistema Operativo licenciado y las aplicaciones del equipo utilizado para el acceso a EL SERVICIO.
- 4.16. EL CLIENTE se obliga a contar con herramientas de Control de navegación como antivirus para evitar descarga de software malicioso.
- 4.17. EL CLIENTE se obliga a permitir de forma inmediata la revisión de seguridad de sus equipos y/o red de datos por parte del BANCO o de los terceros que este contrate para tal fin, cuando se presenten casos de fraude y en los casos donde EL BANCO lo considere conveniente. Para efectos de la revisión, EL BANCO notificará por cualquier medio idóneo a EL CLIENTE el nombre de los funcionarios de EL BANCO o de los terceros que este contrate para tal fin que asistirán a la visita y la fecha en la misma se efectuará. Luego de recibida la notificación, EL CLIENTE, en caso de no poder atender la solicitud efectuada por EL BANCO, cuenta con un plazo de 24 horas para acordar una nueva fecha, la cual deberá ocurrir dentro de las 48 horas siguientes al recibo de la notificación efectuada por EL BANCO.
- 4.18. EL CLIENTE se obliga a realizar las consultas o transacciones en EL SERVICIO desde equipos que cumplan con las medidas de seguridad recomendadas por EL BANCO, las cuales se encuentran al final del presente reglamento.
- 4.19. Las demás que se desprendan del presente reglamento.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** EL BANCO se reserva el derecho de verificar la naturaleza y origen de las transacciones realizadas a través de EL SERVICIO. Así mismo, se reserva el derecho de fijar límites al monto y número de las operaciones efectuadas a través del mismo, los cuales informará a través de los medios establecidos para tal fin.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** EL CLIENTE autoriza expresamente a EL BANCO para que en el evento que se presente algún error en EL SERVICIO, EL BANCO reverse la operación a través de notas débito o crédito según se requiera.

**QUINTA:** EL BANCO no se hace responsable por: i) Fallas ocasionales del sistema, fallas telefónicas, deficiente transmisión de datos, fallas del sistema del dispositivo móvil o por cualquier otra ajena al control de EL BANCO. ii) En caso de que no puedan realizarse consultas y/o transacciones a través de EL SERVICIO por causas atribuibles a EL CLIENTE, tales como insuficiencia o falta de fondos en sus cuentas, por incorrecta operación del sistema, por omisiones, falta o insuficiencia de información en las transacciones o por daños en los sistemas no imputables a EL BANCO. iii) En caso de fuerza mayor, caso fortuito y/o causa extraña o hecho de un tercero. iv) Por el uso indebido de EL SERVICIO por parte de EL CLIENTE. v) Fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero que imposibilite, demore, desvíe o altere la realización de operaciones y transacciones y que puedan ocasionarle perjuicios a EL CLIENTE. vi) Por problemas técnicos, por actividades de mantenimiento o por suspensión del Servicio, debido a un evento de fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero. vii) EL BANCO no tendrá responsabilidad o carga alguna frente a los Proveedores, Sitios de Terceros y cualquier otra persona con la cual EL CLIENTE se encuentre efectuando la adquisición de bienes o servicios respecto a cualquier acto, omisión o garantía ofrecidos por dichos terceros. viii) 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 y demás datos necesarios para la realización de la misma.

**SEXTA:** EL CLIENTE declara conocer y acatar siempre las siguientes medidas de seguridad en el acceso y manejo de el servicio las cuales se entienden como obligaciones dentro del presente reglamento de EL SERVICIO:

1. Nunca ingresar a realizar sus transacciones desde un equipo móvil diferente al personal o sitios de acceso a la red de uso público.
2. Adoptar las precauciones que requiera para prevenir que terceros tengan acceso a sus claves de manejo ya que el uso de las claves es personal e intransferible.
3. Asignar en calidad de usuario la clave de acceso a la aplicación Internet banca personal .
4. Impedir que terceros no autorizados conozcan o tengan acceso a la clave de acceso. De igual manera se abstendrá de ingresarla en aplicaciones diferentes a las autorizadas. La seguridad en el manejo de EL SERVICIO depende del uso correcto de las claves de acceso.
5. Abstener de ingresar a realizar transacciones desde hipervínculos recibidos vía correo electrónico o en aplicaciones descargadas desde tiendas virtuales no autorizadas (GOOGLE PLAY STORE o APP STORE), Tenga en cuenta que EL BANCO nunca envía correos electrónicos en los que invita al cliente a



que ingrese a un link para efectuar sus transacciones.6. Cambiar cada seis meses como mínimo su clave de acceso a Internet, utilizando la opción cambio de clave que se encuentra en el menú del transaccional.

SÉPTIMA: EL BANCO podrá en cualquier tiempo modificar el presente reglamento informando dichas modificaciones con, al menos, 15 días comunes de anticipación mediante publicación en el sitio Web de EL BANCO. Si EL CLIENTE no se presenta a cancelar el producto o continúa con la ejecución del mismo, se entenderá que acepta las modificaciones introducidas, de conformidad con el artículo 854 del Código de Comercio en cuanto a la aceptación tácita.