

## **REGLAMENTO SERVICIO DE INTERNET TRANSACCIONAL Y PAGO DE SERVICIOS ELECTRONICOS (PSE) BANCO CAJA SOCIAL**

Estimado usuario del Servicio de Internet Banco Caja Social, en adelante EL SERVICIO del Banco Caja Social, en adelante EL BANCO: antes de que acceda a este medio, le solicitamos que lea cuidadosamente el documento que a continuación se pone en su conocimiento y que constituye el reglamento de uso del 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 a través suyo se constituye en el requisito necesario para usar EL SERVICIO válidamente.

El incumplimiento parcial o total a lo manifestado en este reglamento exonera a EL BANCO de cualquier tipo de responsabilidad.

### **CLÁUSULAS**

**PRIMERA.- OBJETO.** En virtud del presente reglamento EL BANCO establece los términos y condiciones para la utilización de EL SERVICIO que se pone a disposición de EL CLIENTE.

**PARÁGRAFO PRIMERO-** Se entiende por CLIENTE, para los efectos del presente reglamento, toda persona natural o jurídica previamente vinculada a EL BANCO a través de los productos de Cuenta de Ahorros ó Cuenta Corriente, ofrecidos a través de la red de EL BANCO, o a través de aquellos respecto de los cuales se habilite a futuro EL SERVICIO.

**PARÁGRAFO SEGUNDO--** Podrá tener acceso a EL SERVICIO, EL CLIENTE persona natural que sea titular de los productos mencionados cuya condición de manejo o titularidad sea individual o alternativa. No obstante lo anterior, y únicamente para efectos de acceder al Servicio de Pago Electrónico Integrado de Aportes a la Seguridad Social y Parafiscales, y para acceder al comercio virtual con el sistema proveedor de servicios electrónicos (PSE), tendrá acceso EL CLIENTE persona jurídica que sea titular de los productos mencionados, cuya condición de manejo o titularidad sea individual, alternativa o conjunta. En este último caso, EL CLIENTE persona jurídica titular de productos con condición de manejo o titularidad conjunta expresamente acepta que cualquier transacción hecha a través de EL SERVICIO se entenderá efectuada por la totalidad de los titulares conjuntos y de conformidad con las condiciones previamente establecidas para el manejo del respectivo producto.

**PARÁGRAFO TERCERO-** Las políticas de privacidad del manejo de datos que se adjuntan al presente reglamento y que EL CLIENTE manifiesta aceptar, hacen parte integral del mismo como Anexo 1.

**SEGUNDA.- EL SERVICIO.-** A través de EL SERVICIO, EL CLIENTE podrá 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.-** Las transacciones habilitadas para ser efectuadas a través de EL SERVICIO se podrán modificar unilateralmente por parte de EL BANCO en cualquier tiempo. Cualquier modificación en este sentido será previamente dada a conocer a EL CLIENTE mediante publicaciones en el sitio Web de EL BANCO.

**TERCERA.- ACEPTACIÓN DEL REGLAMENTO.-** Las siguientes son las pautas que regirán la aceptación de las condiciones del reglamento por parte de EL CLIENTE:

3.1. El CLIENTE está en libertad de aceptar el presente reglamento; 3.2. La aceptación de EL CLIENTE al presente reglamento significa su conformidad con todas y cada una de las cláusulas contenidas en el mismo; 3.3. La aceptación se realiza previamente a la asignación de la clave desde el momento en que oprime el botón ACEPTAR y/o desde el primer uso de EL SERVICIO. 3.4. El acceso de EL CLIENTE, a EL SERVICIO, en cualquier momento posterior a la aceptación de este reglamento, está sujeto a la determinación y aceptación por parte de EL BANCO en cada oportunidad; 3.5. La aceptación del presente reglamento implica para EL CLIENTE su consentimiento a las modificaciones que se realicen con posterioridad por parte de EL BANCO, así como a los procedimientos o instrucciones que defina EL BANCO para el proceso de acceso, identificación o verificación de la identidad de EL CLIENTE.

**CUARTA.- MODIFICACIONES.-** EL BANCO podrá en cualquier tiempo modificar el presente reglamento informando de ello previamente a EL CLIENTE a quien se le comunicarán los cambios realizados mediante publicaciones en el sitio Web de EL BANCO.

**QUINTA.- SITIO WEB.** La información o contenidos del sitio Web de la red de EL BANCO, vinculados con el presente reglamento, serán definidos previa notificación y de forma unilateral, autónoma y discrecional por EL BANCO y en ningún caso la existencia del presente reglamento supone una restricción o limitación a sus facultades en tal sentido.

**SÉXTA.- COMPRAS Y PAGOS-** EL CLIENTE declara conocer y aceptar que toda vez que a través de EL SERVICIO puede realizar el pago de bienes y servicios, EL BANCO en ningún caso ponderará por cualquier daño o perjuicio, directo o indirecto, real o potencial que se produzca por:

6.1. El contenido de las páginas Web de los oferentes de los productos o servicios que EL CLIENTE adquiera a través de EL SERVICIO; 6.2. La calidad o estado de los productos que se adquieran a través de EL SERVICIO; 6.3. La veracidad de la información dada a conocer a EL CLIENTE por parte de los oferentes de los productos o servicios que se adquieran; 6.4. La calidad o efectividad de los servicios adquiridos; 6.5. La oportunidad en la entrega o prestación de los servicios adquiridos. 6.6. En general, cualquier incumplimiento o inconveniente que se presente en relación con el contrato celebrado entre EL CLIENTE y el tercero proveedor del producto o bien adquirido. De esta manera, toda reclamación o queja presentada ante EL BANCO por parte de EL CLIENTE con fundamento en cualquiera de las circunstancias anotadas anteriormente, será atendida desfavorablemente por parte de EL BANCO.

**SÉPTIMA.- DURACIÓN DEL SERVICIO.** EL SERVICIO tendrá una duración indefinida. EL BANCO podrá, en cualquier tiempo y sin que haya lugar a indemnización, proceder a su cancelación o suspensión total o parcial, sin necesidad de motivación alguna, caso en el cual remitirá a EL CLIENTE un aviso en tal sentido a la última dirección de correo electrónico registrada en EL BANCO, con dos (2) días de anticipación a la fecha de suspensión o cancelación de EL SERVICIO.

A su turno, EL CLIENTE podrá dar por terminado EL SERVICIO en cualquier tiempo, bloqueando su acceso al mismo a través de la opción de bloqueo de clave que aparece en el sitio Web de EL BANCO.

OCTAVA.- CLAVE. La clave de acceso al servicio es única, personal e intransferible, razón por la cual en relación con la misma se predicen a cargo de EL CLIENTE los deberes de prudencia, custodia y absoluta reserva. EL CLIENTE se obliga a adoptar las precauciones que se requieran para prevenir que terceros tengan acceso a su clave de tal manera que sólo él pueda utilizar EL SERVICIO, sin perjuicio de la responsabilidad que asume en caso de que terceras personas llegaren a operar el mismo.

PARÁGRAFO PRIMERO: Teniendo en cuenta que para la realización de las transacciones se requiere la clave asignada, la cual es de uso personal e intransferible, y que EL CLIENTE conoce las medidas de seguridad necesarias para la utilización de EL SERVICIO, EL BANCO asume que las transacciones son realizadas por EL CLIENTE.

PARÁGRAFO SEGUNDO: EL CLIENTE, 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, deberá bloquear EL SERVICIO, avisando al centro de atención telefónica de EL BANCO en forma inmediata. En caso de que no realice el bloqueo o no de aviso oportunamente, en los términos indicados, toda transacción efectuada a través de EL SERVICIO se entenderá efectuada por EL CLIENTE.

PARÁGRAFO TERCERO: EL CLIENTE acepta como prueba de las consultas y/o transacciones efectuadas, los registros electrónicos que se originen bajo su clave personal, respecto de los cuales reconoce su veracidad. En consecuencia, asume la responsabilidad de efectuar la conciliación de los montos de las transacciones realizadas a través de EL SERVICIO

NOVENA.- REQUISITOS DE LOS PAGOS. Para efectuar Compras y Pagos a través de EL SERVICIO, EL CLIENTE se obliga a: 9.1. Poseer en el momento de la transacción un saldo equivalente como mínimo al valor de la transacción; 9.2. Realizar transacciones diarias hasta por el saldo máximo permitido para la fecha de la operación, tope que EL CLIENTE conviene sea establecido por EL BANCO 9.3 En el evento en que se produzca una transacción, que por error o por cualquier circunstancia atribuible o no a EL BANCO, afecte una cuenta que no disponga de fondos, EL CLIENTE se declara expresamente deudor de EL BANCO por el valor respectivo sin necesidad de previo aviso por parte de EL BANCO.

DECIMA.- PAGOS.- EL CLIENTE autoriza expresamente a EL BANCO a: 10.1 Cubrir las obligaciones que se lleguen a generar por cualquier causa producto de la utilización de EL SERVICIO con los saldos existentes en cualquiera de los depósitos que tenga a su favor en EL BANCO; 10.2. Iniciar las acciones que considere pertinentes para el cobro de las obligaciones a su favor aún mediante las acciones legales que en su momento considere pertinentes sin necesidad de aviso previo ni constitución en mora; 10.3 Cobrar intereses de mora a la tasa máxima legal permitida desde el momento en que surge una obligación en su favor por causa de una transacción efectuada por intermedio de EL SERVICIO. 10.4. Compensar las sumas que se generen a favor de EL BANCO por causa de la utilización de EL SERVICIO de cualquiera de los depósitos que EL CLIENTE mantenga en EL BANCO.

DECIMA PRIMERA.- CUPO DE SOBREGIRO, REMESAS O CANJE.- En el evento en que EL CLIENTE tenga autorizado Cupo de Sobregiro, Remesas o Canje, podrá utilizar el (los) mismo(s) para la realización de sus operaciones a través de EL SERVICIO, sujeto a la disponibilidad de recursos de EL BANCO y a los términos previstos en el contrato de cuenta corriente celebrado con EL BANCO.

DECIMA SEGUNDA.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- Las reglas mínimas de uso de EL SERVICIO a las que debe someterse EL CLIENTE durante su utilización son:

12.1. EL CLIENTE debe disponer de los medios físicos y tecnológicos necesarios que le permiten acceder a EL SERVICIO. EL BANCO no se hará responsable de la disponibilidad y confiabilidad de los equipos de cómputo o de comunicación empleados para tal fin.

12.2. EL CLIENTE debe hacer uso de EL SERVICIO en los horarios establecidos por EL BANCO. Tales horarios serán informados al cliente a través de aviso publicado en el sitio Web de EL BANCO. EL BANCO no será responsable, en ningún caso, por las transacciones realizadas extemporáneamente o en forma o plazo distinto al definido por él mismo.

12.3. EL CLIENTE se debe acoger a los horarios de corte contable que practique internamente EL BANCO y los que permitan las entidades reguladoras de la actividad bancaria, para determinar qué día quedarán registradas las operaciones realizadas. Dichos horarios serán dados a conocer al cliente mediante publicación que de los mismos se haga en el sitio Web de EL BANCO.

12.4. 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.

12.5. EL CLIENTE debe suministrar a EL BANCO, cuando éste lo requiera, información completa y cierta. EL CLIENTE se hace responsable de cualquier inexactitud o falsedad en la información suministrada. Igualmente, se hace responsable de actualizar dicha información cuando la misma sufra alguna modificación.

12.6. 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.

12.7. EL CLIENTE y ninguna persona están autorizados para utilizar, copiar, reproducir, distribuir, modificar o realizar cualquier actividad con respecto a los signos distintivos de propiedad de EL BANCO o cualquier derecho de propiedad intelectual incorporado en su Sitio Web.

12.8. EL CLIENTE se hace responsable por cualquier uso indebido anormal o abusivo que haga de EL SERVICIO y mantendrá indemne a EL BANCO por tal hecho.

12.9. EL CLIENTE, en caso de tratarse de persona jurídica, se obliga a informar los cambios de representante legal.

12.10. EL CLIENTE es el exclusivo responsable frente a EL BANCO y terceros de cualquier acción ilícita o hecho punible que realice o pretenda hacer, directa o indirectamente, a través de EL SERVICIO.

12.11. 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 su sitio Web de EL BANCO.

**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.

**DECIMA TERCERA.- COSTO.-** EL BANCO podrá cobrar a EL CLIENTE una contraprestación por EL SERVICIO. La determinación de la periodicidad, el costo y las modificaciones a dicha contraprestación serán informadas previamente a EL CLIENTE por aviso publicado en el sitio Web de EL BANCO. EL CLIENTE autoriza expresamente a EL BANCO para debitar de cualquier cuenta o depósito a su nombre el importe de las obligaciones que en razón de la contraprestación mencionada se generen en su favor.

**DÉCIMA CUARTA.- RESPONSABILIDAD:** EL BANCO no se hace responsable por:

14.1. Fallas ocasionales del sistema, fallas telefónicas, deficiente transmisión de datos por parte de EL CLIENTE, fallas del sistema de computación de EL CLIENTE o por cualquier otra ajena al control de EL BANCO.

14.2. 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.

14.3. En caso de fuerza mayor, caso fortuito y/o causa extraña o hecho de un tercero.

**DÉCIMA QUINTA.- OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS:** EL SERVICIO es independiente al contrato de cuenta de ahorros, al contrato de cuenta corriente y al de tarjeta débito o a cualquier otro producto a través del cual el cliente se encuentre vinculado con EL BANCO respecto del cual se habilite el mismo. EL CLIENTE es responsable de cumplir los reglamentos de los demás productos y servicios prestados por EL BANCO.

**DÉCIMA SÉXTA.- PROPIEDAD INTELECTUAL:** EL CLIENTE, no está autorizado para utilizar, copiar, reproducir, distribuir, modificar o realizar cualquier actividad con respecto a los signos distintivos de propiedad de EL BANCO o cualquier derecho de propiedad intelectual incorporado en su sitio Web.

**DECIMA SÉPTIMA.- AUTORIZACION DE REPORTE A CENTRALES.** Para efectos de consolidar una política de conocimiento al Cliente y velar por el efectivo cumplimiento de las garantías constitucionales establecidas, EL CLIENTE autoriza permanente e irrevocablemente a EL BANCO, o a quien él delegue o a quien represente sus derechos o a quien en un futuro se hayan cedido sus derechos u ostente su misma posición contractual para que consulte, procese, reporte, suministre, retire y actualice sus datos personales o cualquier otra información que se obtenga en virtud de su comportamiento como deudor y de la relación comercial establecida con EL BANCO, a la central de información de la Asociación Bancaria y de Instituciones Financieras de Colombia o a cualquier otra central de información debidamente constituida. La presente autorización, faculta además a EL BANCO para que pueda solicitar o consultar información sobre las relaciones comerciales que EL

CLIENTE tiene con cualquier otra entidad financiera. De la misma forma, EL CLIENTE autoriza a EL BANCO, para que sus datos personales, y en general la información obtenida en virtud de la relación comercial establecida pueda ser objeto de tratamiento sistematizado por parte de las entidades que conforman el grupo empresarial liderado por la Fundación Social o por aquellas que se adhieran voluntariamente a las políticas corporativas de la Fundación Social, para efectos de que la misma sirva de soporte para la estructuración de una estrategia comercial de carácter comparativo, que, entre otras actividades, permita la remisión de información y de ofertas comerciales, todo ellos respetando las limitaciones impuestas por el régimen legal y las decisiones jurisdiccionales. Así mismo, EL CLIENTE autoriza a EL BANCO para que dicha información pueda ser utilizada para efectos de remitir información comercial por parte de terceros, todo ello respetando las limitaciones antes mencionadas. EL CLIENTE se encuentra facultado para conocer en todo momento la información de la cual es titular y para solicitar en todo momento su rectificación o actualización, en caso de que haya lugar a ello.

#### **ANEXO 1**

##### **POLÍTICAS DE PRIVACIDAD DEL MANEJO DE DATOS**

EL BANCO manifiesta que respecto de la información del CLIENTE que conozca, procese, reporte, suministre, retire, actualice y/o almacene en virtud de la ejecución del SERVICIO que se reglamenta por vía de este documento, observará las siguientes reglas:

**PRIMERA:** El manejo de tal información tiene como único propósito la prestación del SERVICIO en los términos y condiciones señalados en el presente Reglamento.

**SEGUNDA:** El BANCO reconoce el carácter de confidencial de la información del CLIENTE a la que tenga acceso por virtud de la prestación de SERVICIO; por tanto, EL BANCO se compromete a que ni él ni sus colaboradores revelarán ni utilizarán dicha información para fines distintos de los mencionados, ni la duplicarán o compartirán con terceras personas.

EL BANCO se obliga a adoptar todas las medidas necesarias o convenientes para garantizar la reserva de la información del CLIENTE y para evitar su alteración, uso indebido, hurto o acceso no autorizado, comprometiéndose a que tales medidas o precauciones no serán en ningún caso menores de aquellas adoptadas por él para la custodia de su propia información y sin perjuicio de las obligaciones que en ese sentido ha asumido EL CLIENTE por virtud del presente reglamento.

Dicha información no será divulgada a terceros sin el consentimiento escrito de EL CLIENTE, salvo que la ley o una orden de autoridad competente así lo determinen.

##### **MEDIDAS DE SEGURIDAD INTERNET BANCA PERSONAL**

Bienvenido(a) estimado(a) Cliente/usuario del servicio de Internet Banca Personal del Banco Caja Social antes de que acceda a este medio, le solicitamos que lea cuidadosamente el presente documento, el cual constituye parte integrante del reglamento de uso de dicho servicio. Su aceptación es requisito indispensable para que el cliente/Usuario pueda usar válidamente el servicio de Internet Banca Personal de Banco Caja Social

El Usuario declara conocer y acatar siempre las siguientes medidas de seguridad en el acceso y manejo de el servicio las cuales se entienden incluidas en el reglamento de el servicio

1. Nunca ingresar a realizar sus transacciones desde un café Internet o sitios de acceso a la red de uso público.
2. Adopte las precauciones que requiera para prevenir que terceros tengan acceso a su clave El manejo y uso de la clave es personal y exclusivo.
3. La clave de acceso a la aplicación Internet banca personal es asignada por el usuario



4. La seguridad en el manejo del servicio de Internet banca Personal depende del buen uso de la clave de acceso que usted asigna para su utilización.
5. Nunca ingresar a realizar transacciones desde hipervínculos recibidos vía correo electrónico, el banco nunca envía correos electrónicos en los que invita al cliente a que ingrese para efectuar sus transacciones.
6. Siempre ingresar a la página Web de Banco Caja Social ([www.bancocajasocial.com](http://www.bancocajasocial.com)) digitando el nombre completo de la misma.
7. Cambiar con frecuencia su clave de Internet, utilizando la opción cambio de clave que se encuentra en el menú transaccional.