

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIAS INMEDIATAS CON LLAVES DE BANCOOMEVA



## 1. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Al seleccionar la opción “Acepto términos y condiciones”, el usuario manifiesta haber leído, entendido y aceptado íntegramente las disposiciones aquí contenidas, las cuales regulan el acceso, uso y funcionamiento del **Servicio de Transferencias Inmediatas** con Llaves ofrecido por **BANCOOMEVA S.A.** mediante el cual el CLIENTE podrá:

- 1.1 Registrar, modificar, consultar y cancelar sus llaves.
- 1.2 Realizar y recibir transferencias de dinero en tiempo real entre personas naturales que sean clientes del Banco o de otras entidades financieras que hagan parte del sistema.

El Servicio opera sobre la infraestructura del sistema de pagos inmediatos denominado Zona Bre-B, administrado por Banco de la República, al cual el Banco se encuentra vinculado como entidad participante.

La aceptación de estos términos y condiciones constituye un contrato legalmente vinculante entre el CLIENTE y el Banco, por lo cual se recomienda su lectura detallada antes de proceder con el registro y uso del Servicio.

## 2. CONCEPTOS CLAVE

Para efectos de los presentes términos y condiciones, los siguientes conceptos se entenderán así:

- 2.0 **Bre-B:** Es el nuevo sistema de pagos inmediatos interoperado de Colombia que permitirá hacer pagos y transferencias al instante, sin importar la entidad donde tenga su cuenta o depósito electrónico.
- 2.1 **Sistemas de Pago de Bajo Valor Inmediatos (SPBVI):** Son los sistemas de pagos de bajo valor definidos en el numeral 22 del artículo 2.17.1.1. del Decreto Único Reglamentario 2555 de 2010 o las normas que lo sustituyan, modifiquen o reglamenten, que prestan servicios relacionados con Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.
- 2.1 **Interoperabilidad:** Es la capacidad técnica, funcional, de negocio y operativa de un SPBVI que permite que los Ordenantes transfieran recursos a uno o a varios Beneficiarios, independientemente de si sus Participantes están en el mismo SPBVI o en diferentes SPBVI, conforme a lo dispuesto en la presente resolución y en la reglamentación de carácter general que expida el Banco de la República.
- 2.3 **Directorio Federado:** Base de datos administrada por una EASPBVI que contiene las Llaves y demás información asociada a los Clientes de los Participantes de un SPBVI.
- 2.4 **Directorio Centralizado:** Base de datos administrada por el Banco de la República que contiene las Llaves y demás información asociada a los Clientes de los Participantes de todos los SPBVI.
- 2.5 **Entidades participantes:** Instituciones financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, que se encuentran habilitadas para ofrecer el servicio de transferencias inmediatas mediante llaves a través del sistema Bre-B. Bancoomeva S.A. hace parte de estas entidades.

**2.6 Llaves:** Identificadores únicos que permiten asociar una cuenta o producto de depósito a un cliente para efectos de enviar o recibir dinero. El CLIENTE podrá escoger entre los siguientes tipos de llave:

- Número de identificación.
- Correo electrónico.
- Número de teléfono celular.
- Llave alfanumérica asignada por el sistema.
- Código de establecimiento de comercio

**2.7 Medios de pago:** Productos de depósito ofrecidos por el Banco, tales como cuentas de ahorro o cuentas corrientes, que se pueden asociar a una o varias llaves para el uso del Servicio.

**2.8 CLIENTE:** Persona natural que es titular de un medio de pago en Bancoomeva S.A. y que acepta los presentes términos y condiciones para el uso del Servicio.

**2.9 Usuario Pagador:** Persona natural que ordena el envío de fondos utilizando la llave de un destinatario registrado en el sistema Bre-B, sin necesidad de conocer el número de cuenta o la entidad financiera del mismo. Este puede ser cliente del Banco o de cualquier otra entidad participante.

### **3. FUNCIONALIDADES DEL SERVICIO**

El Servicio de Transferencias Inmediatas con Llaves se encuentra disponible a través de la aplicación **Banca Móvil Personas de Bancoomeva S.A.**, y podrá ser habilitado en otros canales digitales o presenciales que el Banco disponga en el futuro.

#### **3.1 Registro de Llaves**

El CLIENTE podrá asociar uno o varios medios de pago a llaves únicas, con el fin de recibir o realizar transferencias inmediatas. Para realizar dicho registro, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- 3.1.1** Ser persona natural, titular de un medio de pago activo en el Banco, sin bloqueos, restricciones operativas o legales. No aplica para cuentas AFC ni para cuentas de pensionados.
- 3.1.2** Estar previamente inscrito en el servicio de alertas y notificaciones del Banco.
- 3.1.3** Asegurarse de que los datos personales asociados a las llaves sean correctos, actualizados y coincidan con la información registrada ante el Banco.
- 3.1.4** Cada llave únicamente podrá estar vinculada a un (1) medio de pago. En caso de que el CLIENTE desee utilizar una llave que se encuentre previamente registrada en otra entidad participante del sistema Bre-B, deberá gestionarse su cancelación en dicha entidad antes de proceder con el registro en Bancoomeva.
- 3.1.5** La inscripción de las llaves está sujeta a procesos de validación tecnológica y de seguridad tanto por parte de Bancoomeva como de Los SPBVI, administrador del directorio federado.



### 3.2 Consulta del estado de Llaves

A través de la funcionalidad disponible en los canales digitales del Banco, el CLIENTE podrá consultar el estado actual de cada una de sus llaves registradas. Los estados posibles son los siguientes:

**3.2.1 Activa:** La llave se encuentra habilitada y vinculada a un medio de pago vigente.

**3.2.2 Bloqueada:** La llave ha sido restringida temporalmente, por solicitud del CLIENTE, por motivos de seguridad o por disposición del Banco o directorio federado.

**3.2.3 Cancelada:** La llave fue desvinculada de forma definitiva del medio de pago y eliminada del Directorio DICE.

## 4. LÍMITES Y RESTRICCIONES

El uso del Servicio de Transferencias Inmediatas con Llaves estará sujeto a las siguientes condiciones:

**4.1** El CLIENTE podrá realizar hasta **15 transferencias diarias**, con un límite máximo por transacción de **\$11.552.000 COP (1000 UVB)**, conforme a los topes establecidos por el Banco.

**4.2** Dentro del límite definido, el CLIENTE podrá ajustar el monto máximo por transferencia mediante la configuración disponible en los canales digitales del Banco.

**4.3** Bancoomeva podrá modificar, limitar o suspender dichos límites de manera temporal o permanente, atendiendo criterios de **riesgo, seguridad transaccional y cumplimiento normativo**.

**4.4** Todas las transferencias estarán sujetas a los límites establecidos por el Banco de la Republica y por las entidades participantes del sistema **BRE-B**.

**4.5** El servicio estará disponible las **24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año**, salvo interrupciones por **mantenimiento programado, actualizaciones tecnológicas, fallas técnicas o decisiones regulatorias** que afecten la disponibilidad del sistema.

## 5. CONSIDERACIONES ADICIONALES

**5.1** Los recursos acreditados en la cuenta del CLIENTE mediante el uso del Servicio tienen carácter **irrevocable e incondicional**. Cualquier conflicto o error en el pago deberá ser resuelto directamente entre el CLIENTE y el usuario pagador.

**5.2** La información correspondiente a las transferencias realizadas o recibidas estará disponible en el **detalle de movimientos** del medio de pago asociado.



**5.3** Las solicitudes de revisión, reversión o reclamo de una transacción deberán presentarse dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de la operación, y deberán incluir como mínimo:

- a.** Descripción clara de los hechos y explicación del error (no aplicable a disputas comerciales o a la insatisfacción por bienes o servicios).
- b.** Causal específica que sustente la solicitud.
- c.** Valor objeto de reversión.
- d.** Identificación de la transacción (número, fecha y hora).
- e.** Llave utilizada por el usuario pagador.

**5.4** La recepción de la solicitud no implica la aceptación ni la procedencia automática de la reversión, la cual será evaluada conforme a los procedimientos definidos por el Banco y la normativa vigente.

## **6. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

El CLIENTE acepta que el acceso y uso del Servicio se realiza bajo su propia responsabilidad. El Banco no garantiza la continuidad ininterrumpida del Servicio, y no serán responsables por interrupciones derivadas de factores internos o externos, incluyendo, pero sin limitarse a:

- 6.1** Ataques cibernéticos, virus, suplantaciones u otros eventos que comprometan la seguridad digital.
- 6.2** Fallas en redes de telecomunicaciones, conectividad o energía.
- 6.3** Actividades de mantenimiento, actualización o mejora de sistemas tecnológicos.
- 6.4** Cambios regulatorios que afecten el funcionamiento o la estructura del sistema BRE-B o los servicios financieros.

Asimismo, Bancoomeva **no asumirá responsabilidad** por los siguientes eventos:

- 6.5** Errores en las transferencias ocasionados por la selección incorrecta o ingreso erróneo de la llave del destinatario.
- 6.6** Transferencias efectuadas a personas distintas por no validar previamente la identidad del destinatario.
- 6.7** Restricciones, fallos u omisiones imputables a otras entidades participantes en el sistema BRE-B.



## **7. RELACIÓN CON OTROS SISTEMAS DE PAGO**

El **Servicio de Transferencias Inmediatas con Llaves** ofrecido por BanCooomeva opera de forma exclusiva a través del sistema **BRE-B**, administrado por el **Sistema de Pagos Inmediatos (SPI) del Banco de la República**.

Una vez el sistema entre en funcionamiento, el **CLIENTE** podrá:

- 7.1** Asociar nuevas llaves a los medios de pago de su elección.
- 7.2** Elegir la entidad participante en la que desee registrar dichas llaves.

Las condiciones operativas, técnicas y legales de dicho sistema serán determinadas por el **Banco de la República**, las entidades participantes y la **normatividad vigente aplicable**.

## **8. OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

El **CLIENTE**, al aceptar y utilizar el Servicio, se compromete a:

- 8.1** Cumplir con lo dispuesto en los presentes términos y condiciones, así como con la legislación vigente en materia financiera, de protección de datos personales, prevención del lavado de activos y demás normas aplicables.
- 8.2** Abstenerse de utilizar el Servicio para fines ilegales, fraudulentos o no autorizados.
- 8.3** Resolver directamente con el usuario pagador cualquier conflicto de carácter comercial derivado de una transacción.
- 8.4** Implementar medidas de control razonables para evitar errores, fraudes o accesos no autorizados a sus productos financieros.
- 8.5** Notificar de manera oportuna al Banco cualquier anomalía, falla o incidente detectado durante el uso del Servicio.
- 8.6** Mantener actualizada su información personal, de contacto y datos asociados a las llaves registradas.
- 8.7** Garantizar la confidencialidad de la información transaccional y de las llaves utilizadas, y abstenerse de compartir dicha información con terceros no autorizados.
- 8.8** Respetar los derechos de propiedad intelectual e industrial de Bancoomeva y demás proveedores del sistema.
- 8.9** Asumir total responsabilidad por las sanciones, multas o consecuencias derivadas del uso indebido o negligente del Servicio.



## **9. RESPONSABILIDADES Y LIMITACIONES**

Bancoomeva y los SPBVI administradores actuarán con la diligencia razonable para asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento del Servicio; sin embargo, **no serán responsables por:**

- 9.1** Daños indirectos, consecuenciales, punitivos o pérdida de oportunidades comerciales derivados del uso, interrupción, suspensión o cancelación del Servicio.
- 9.2** Fallas técnicas, interrupciones en la conectividad, errores operativos o deficiencias en el sistema que se originen en causas externas, tales como redes de terceros, servicios de telecomunicaciones, plataformas tecnológicas ajenas o fuerza mayor.
- 9.3** Uso indebido, fraudulento o no autorizado del Servicio por parte del CLIENTE o por terceros que obtengan acceso a las credenciales del CLIENTE por causas atribuibles a este.
- 9.4** Circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o disposiciones regulatorias que impidan la operación normal del sistema.

## **10. AUTORIZACIONES**

El CLIENTE autoriza a Bancoomeva para bloquear, cancelar o revocar total o parcialmente el Servicio de Llaves en los siguientes eventos: cuando se presenten irregularidades de cualquier tipo en el uso del Servicio, por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que le corresponden al CLIENTE en virtud del presente documento o la normatividad aplicable, cuando se utilice el Servicio para fines distintos de aquellos para los cuales se tiene acceso, como medida de seguridad para Bancoomeva o para el mismo CLIENTE por irregularidades o circunstancias que impliquen tal hecho, en caso de que Bancoomeva llegue a conocer que el CLIENTE se encuentre utilizando el Servicio para promover la venta de productos y/o servicios ilícitos o prohibidos por la normatividad vigente, en caso de cancelación del producto de depósito, en caso de terminación del Servicio de Llaves, si el CLIENTE no cumple con las instrucciones de seguridad informadas por Bancoomeva, o por cualquier otra circunstancia objetiva que amerite alguna de las limitaciones.

## **11. DÉBITOS Y REVERSIONES**

Al aceptar los presentes términos y condiciones, el CLIENTE autoriza de manera expresa a Bancoomeva S.A. para realizar operaciones de débito, reversión, devolución, retención, reintegro o bloqueo de fondos que hayan sido abonados en sus productos financieros, cuando así lo justifiquen las circunstancias. En particular, el Banco podrá ejercer estas facultades cuando se detecte que una transacción fue procesada de



forma errónea, duplicada, no autorizada o haya presentado fallas operativas atribuibles al sistema.

Asimismo, el Banco estará facultado para efectuar reversión de fondos cuando la transacción cumpla con alguna de las causales previstas en el Decreto 587 de 2016, o en cualquier otra norma que lo modifique, complemento o sustituya. De igual forma, se podrá proceder al reintegro de recursos al Usuario Pagador cuando, en virtud de los protocolos de interoperabilidad del sistema o de mecanismos de reclamación interbancaria, se justifique dicho reintegro y se cumpla al menos una de las siguientes condiciones: (i) exista autorización expresa por parte del destinatario o del comercio que recibió los fondos; (ii) así lo establezca la normativa vigente en materia de protección al consumidor financiero; o (iii) lo permita el contrato de cuenta o producto de depósito del Usuario Pagador o del Comercio con Bancoomeva.

## **12. PROHIBICIONES DEL SERVICIO DE LLAVES**

El CLIENTE se obliga a no licenciar, comercializar, asignar, distribuir, anunciar, explotar o sacar provecho comercial alguno del Servicio de Llaves, ni de los signos distintivos, ni de las herramientas o del servicio al que accede. Es deber del CLIENTE respetar y salvaguardar los derechos, propiedad, titularidad y cualquier otra prerrogativa existente del Servicio o de terceros licenciantes sobre la propiedad intelectual e industrial del Servicio de Llaves. Además, el CLIENTE deberá utilizar el Servicio de Llaves únicamente para operaciones y actividades lícitas, suministrar toda la información necesaria para la ejecución del Servicio, y dar cumplimiento a las condiciones y términos de uso de los productos de depósito definidos por Bancoomeva, así como de los canales dispuestos por la entidad para el acceso al Servicio. El CLIENTE será el único responsable por las transferencias que realice o reciba a partir de la funcionalidad del Servicio, incluyendo las reclamaciones por el envío erróneo de recursos a una Llave, siendo su responsabilidad solicitar la devolución de los recursos al Destinatario de la transferencia. En el caso de que el Destinatario de la transferencia acepte devolver los recursos, será responsabilidad de este realizar la devolución de manera directa al Originador de la transferencia a través de las llaves o por el medio acordado entre las partes. Bancoomeva no aplicará la devolución de la tarifa cobrada al Originador de la transferencia por el uso del Servicio de Llaves cuando el Destinatario realice la devolución de los recursos de la transacción. El CLIENTE también se compromete a dar aviso inmediato a Bancoomeva sobre cualquier evento o circunstancia que altere el normal desarrollo y/o ejecución del Servicio. Asimismo, el CLIENTE es responsable de custodiar, administrar, utilizar y mantener de manera segura y confidencial las credenciales de autenticación, identificación y seguridad definidas para acceder a los canales de Bancoomeva desde su celular, tableta o computador. Es responsabilidad del CLIENTE cualquier uso o acceso de un tercero a los canales de Bancoomeva con sus credenciales de identificación y autenticación, y todas las transferencias realizadas en incumplimiento de este deber serán de responsabilidad exclusiva del CLIENTE.



### 13. COMISIONES

Actualmente, el uso del Servicio de Transferencias Inmediatas con Llaves no genera comisión alguna por parte de **Bancoomeva S.A.** No obstante, el Banco se reserva el derecho de establecer, modificar o actualizar las tarifas asociadas a este Servicio en cualquier momento. En caso de realizarse cambios en las tarifas, estos serán informados al CLIENTE mediante publicación en el sitio web oficial del Banco o a través de cualquier otro canal de comunicación que el Banco disponga para tal fin. **La continuación en el uso del Servicio una vez transcurrido el período de notificación** correspondiente se entenderá como **aceptación tácita** por parte del CLIENTE de las nuevas condiciones tarifarias. En todo caso, **los gastos, tributos, impuestos o contribuciones** que se generen como consecuencia del uso del Servicio serán asumidos en su totalidad por el CLIENTE, de conformidad con lo establecido por la legislación vigente.

### 14. MODIFICACIONES

**Bancoomeva S.A.** se reserva el derecho de **modificar, limitar, cancelar o actualizar** total o parcialmente los presentes términos y condiciones, así como las condiciones operativas del Servicio, en cualquier momento. Cualquier modificación será notificada al CLIENTE con una antelación mínima de **quince (15) días calendario**, a través del sitio web oficial del Banco o mediante los canales de comunicación que este considere idóneos. En caso de que, una vez vencido dicho plazo, el CLIENTE continúe utilizando el Servicio, se entenderá que ha aceptado tácitamente las modificaciones introducidas.

En caso de que alguna cláusula de estos términos y condiciones sea declarada inválida, ineficaz o carente de fuerza obligatoria por autoridad competente, las disposiciones restantes conservarán su vigencia y continuarán produciendo todos sus efectos legales. Bancoomeva podrá realizar nuevas versiones de estos términos y condiciones en cualquier momento, y su uso continuado por parte del CLIENTE constituirá aceptación expresa de las actualizaciones realizadas.

Se aclara que el presente documento no es aplicable al sistema de pagos inmediatos que eventualmente sea creado y administrado por el **Banco de la República**, el cual contará con su propio marco normativo, operativo y contractual independiente.

### 15. SUSPENSIÓN O TERMINACIÓN DEL SERVICIO

**El Servicio de Transferencias Inmediatas con Llaves** podrá ser suspendido o terminado, de manera total o parcial, en los casos que se describen a continuación: En primer lugar, tanto el **Banco como el CLIENTE** podrán dar por terminado el uso del Servicio en cualquier momento, de forma **unilateral e inmediata**, sin necesidad de expresión de causa ni previo aviso.

Adicionalmente, la **terminación automática** del Servicio se producirá en los siguientes eventos: (i) cuando el CLIENTE incurra en el **incumplimiento de las obligaciones** derivadas de estos términos y condiciones, o de otros productos o servicios contratados con Bancoomeva; (ii) cuando se cancele el **medio de pago** asociado al Servicio; (iii) cuando se **interrumpa la relación contractual** entre Bancoomeva y algún SPBVI, lo que impida la continuidad operativa del sistema BRE-B. o (iv) cuando el CLIENTE incurra en conductas que vulneren



## **la cláusula de prevención del lavado de activos, financiación del terrorismo o actos de corrupción.**

De igual forma, el Banco podrá proceder a la **suspensión temporal o cancelación definitiva** del Servicio, cuando se presenten **causas excepcionales** tales como eventos de **fuerza mayor, caso fortuito, fallas técnicas graves**, o actuaciones de terceros que afecten la operación del sistema. También podrá suspenderse cuando se detecten **actividades sospechosas, fraudes, conductas inusuales o riesgos que comprometan la seguridad del CLIENTE, del sistema financiero, de Bancoomeva o de cualquier otra entidad participante en el Sistema de Pagos de Bajo Valor.**

En todos los escenarios anteriores, tanto el Banco como el CLIENTE deberán cumplir con las obligaciones contractuales adquiridas con anterioridad a la fecha de suspensión o terminación del Servicio, las cuales permanecerán vigentes bajo los términos y condiciones existentes hasta ese momento.

## **16. RECLAMACIONES ASOCIADAS A LLAVES REGISTRADAS**

Bancoomeva se obliga a dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas y reclamos formulados para la funcionalidad del Servicio de Llaves de acuerdo con el procedimiento y términos establecidos por la ley.

## **17. LEY Y JURISDICCIÓN APLICABLES**

Los presentes términos y condiciones, así como cualquier controversia, reclamación o conflicto que se derive de su interpretación, aplicación o ejecución, se regirán por la **legislación vigente en la República de Colombia**. Cualquier diferencia que surja entre el **CLIENTE y Bancoomeva S.A.** en relación con el uso del Servicio será resuelta por los **jueces y tribunales colombianos competentes**, de conformidad con las normas procesales aplicables.

## **18. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

**Bancoomeva S.A.**, en cumplimiento de su compromiso con la protección de los datos personales de sus clientes, informa que el tratamiento de dicha información se realiza conforme a lo dispuesto por la **Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013** (compilado en el **Decreto 1074 de 2015**) y demás normas complementarias que regulan esta materia en Colombia. **La Política de Tratamiento de Datos Personales** adoptada por el Banco puede ser consultada en cualquier momento a través del sitio web oficial: **www.bancoomeva.com.co**.

El CLIENTE manifiesta que ha otorgado su consentimiento **previo, libre, informado y expreso** para que Bancoomeva recolecte, almacene, use, procese, circule, transfiera y/o suprima sus datos personales a través de los canales físicos y/o electrónicos

dispuestos por el Banco. Esta autorización tiene como finalidad permitir el acceso y uso de los productos y servicios ofrecidos por el Banco, incluyendo específicamente el **Servicio de Transferencias Inmediatas con Llaves - Bre-B**, así como dar cumplimiento a las obligaciones legales, contractuales y regulatorias que surjan de la relación entre el CLIENTE y Bancoomeva.

Para efectos del funcionamiento del Servicio, Bancoomeva podrá compartir los datos personales estrictamente necesarios con **las entidades participantes del sistema Transfiya**, así como con **proveedores, aliados tecnológicos y terceros autorizados** que intervienen en la operación del Servicio. Estos datos podrán incluir, entre otros, **nombre completo, número de identificación, número de teléfono celular, dirección de correo electrónico, información financiera y códigos únicos asignados por el sistema**, conforme a lo establecido en la Política de Tratamiento de Datos Personales del Banco.

El CLIENTE, en su calidad de titular de los datos personales, podrá ejercer en cualquier momento sus derechos de **acceso, rectificación, actualización, supresión y revocatoria de la autorización**, a través de los canales dispuestos por Bancoomeva para la atención de este tipo de solicitudes, en cumplimiento de lo establecido en la normativa vigente.

## **19. PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y ANTICORRUPCIÓN**

En consonancia con las disposiciones legales vigentes en Colombia y con los principios de **transparencia, integridad y legalidad**, Bancoomeva S.A. informa que el uso del el **Sistema de Pagos Inmediatos (SPI) del Banco de la República**, **está sujeto a la implementación de políticas internas de control y prevención contra el lavado de activos, la financiación del terrorismo (LA/FT) y la corrupción en todas sus formas.**

Al aceptar estos términos y condiciones, el CLIENTE declara de forma expresa que los **recursos utilizados** en las transacciones realizadas mediante el Servicio **provienen de actividades lícitas, y que no se encuentra incluido en listas restrictivas nacionales o internacionales**, tales como las listas **OFAC, ONU, UE**, ni ha sido condenado ni está vinculado a investigaciones por delitos asociados con el lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción u otros delitos fuente.

El CLIENTE se compromete a proporcionar toda la información adicional que el Banco le requiera para cumplir con sus políticas de conocimiento del cliente y con los procedimientos de **debida diligencia ampliada**, cuando ello sea exigido por el riesgo asociado o por requerimiento normativo. Asimismo, se obliga a notificar de forma inmediata a Bancoomeva cualquier **investigación judicial, sanción administrativa o inclusión en listas restrictivas** que pudiera estar relacionada con delitos de lavado de



activos, corrupción o financiación del terrorismo, tanto a nivel nacional como internacional.

En caso de identificarse indicios o sospechas razonables sobre la procedencia ilícita de los fondos utilizados en una operación, o si el CLIENTE incumple alguna de las obligaciones señaladas en esta cláusula, **Bancoomeva podrá suspender o cancelar de manera inmediata y sin previo aviso** el acceso del CLIENTE al Servicio, como medida preventiva, sin que ello genere derecho a indemnización o compensación alguna.

De igual forma, el CLIENTE se compromete a abstenerse de utilizar el Servicio como medio para ocultar, movilizar o canalizar recursos relacionados con actividades ilícitas. El incumplimiento de esta obligación podrá dar lugar a la **terminación del servicio, a las acciones legales correspondientes, y a la denuncia ante las autoridades competentes**, conforme a la normativa penal y financiera aplicable.

## **20. CANALES DE ATENCIÓN**

En caso de que el CLIENTE tenga inquietudes, solicitudes o reclamaciones relacionadas con el **Servicio de Transferencias Inmediatas con Llaves**, tales como la falta de disponibilidad del servicio, inconsistencias en la información, fallas en las transacciones, requerimientos de validación o cualquier otro evento que requiera revisión o medidas especiales, **Bancoomeva S.A.** pone a disposición los siguientes **canales de atención al cliente**:

- **Línea Nacional Gratuita:** 01 8000 94 1318 opción 2
- **Línea Móvil:** 3009109898 opción 2,8
- **Sitio web oficial:** [www.bancoomeva.com.co](http://www.bancoomeva.com.co)

Adicionalmente, Bancoomeva podrá en cualquier momento habilitar **nuevos canales de atención**, físicos o digitales, que considere pertinentes para brindar soporte adecuado a los usuarios del Servicio.

Las áreas operativas del Banco serán responsables de canalizar los requerimientos técnicos o administrativos que, por la naturaleza del sistema o de su integración con Los SPBVI deban ser gestionados con las entidades para asegurar el correcto funcionamiento del Servicio y la oportuna atención de los usuarios.

## **21. FINALIZACIÓN DEL SERVICIO DE LLAVES**

El Servicio de Llaves estará disponible de manera indefinida. Sin embargo, Bancoomeva podrá finalizarlo en cualquier momento, informando previamente a los usuarios a través de su sitio web o por otros canales que considere apropiados.

