

## Reglamento Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial

Este Reglamento reúne las disposiciones generales y especiales que serán aplicables al canal electrónico denominado “**Oficina Virtual y Banca Móvil**” para los **Cientes Bancoomeva** del segmento Empresarial. Toda Persona Jurídica que adquiera con el **Banco** una relación comercial en virtud de cualquiera de sus productos que dan lugar al acceso y utilización de la **Oficina Virtual Empresarial y Banca Móvil**, se sujetará a los términos y condiciones dispuestos en este reglamento sin perjuicio de las disposiciones legales que regulan los tipos contractuales que anteceden las operaciones activas, pasivas y neutras celebradas entre las partes.

Al solicitar el perfil de Usuario y obtener acceso al servicio de **Oficina Virtual Empresarial y Banca Móvil**, El **Ciente** se adhiere a los términos y condiciones establecidos en este Reglamento, aceptándolos como el marco contractual que regirá la relación negocial derivada del servicio transaccional bancario dispuesto por **Bancoomeva**.

Considerando que en el marco de la contratación financiera la prestación masiva de los servicios se puede instrumentar en Contratos de adhesión predispuestos por las Entidades Financieras, en el presente Reglamento se consignan todas las condiciones, obligaciones y derechos que le incumben a cada una de las partes, las cuales constituyen el marco contractual que regirá las relaciones que surjan por la adquisición de la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial de Bancoomeva**.

Sin perjuicio de la obligación de brindar información clara, suficiente y oportuna a cargo del **Banco**, en desarrollo de las prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros, corresponde a los **Cientes de Bancoomeva** informarse a través de éste Reglamento sobre las condiciones generales de la operación, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al servicio que aquí se regula, con el ánimo de asegurar un manejo adecuado del mismo.

La Entidad prestadora del servicio electrónico objeto de este Reglamento es el **Banco Coomeva S.A.** quien podrá identificarse en todas sus relaciones comerciales con la sigla **Bancoomeva**, establecimiento bancario comercial de naturaleza privada, identificado con el número de identificación tributaria 900.406.150-5, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Este Reglamento ha sido aprobado por la **Junta Directiva de Bancoomeva**, sin perjuicio de las demás modificaciones que se le llegaren a introducir, las cuales serán notificadas previamente a los **Cientes** conforme se establece en el cuerpo del Reglamento.

Cualquier adición o modificación a los términos y condiciones de este Reglamento será notificada al **Ciente** y publicada en la página web **www.bancoomeva.com.co** indicando en la tabla de cambios ubicada al final del documento la fecha, versión y modificaciones introducidas.

### Título I Capítulo Único: Disposiciones Generales

**1.- Aceptación del Reglamento.** El presente Reglamento contiene las condiciones generales y particulares que regulan la apertura, manejo, uso y cancelación del servicio transaccional electrónico denominado “**Oficina Virtual y Banca Móvil**” para el segmento de **Cientes Empresariales**. Al solicitar la habilitación y disposición de este servicio, el **Ciente** se adhiere y consiente atender las disposiciones aquí contenidas y tendrá derecho a conocerlas en forma previa a la instrumentación de cualquier producto y servicios.

El **Ciente** podrá solicitar por escrito o directamente en las Oficinas de **Bancoomeva** una copia del presente Reglamento así como la explicación del alcance sobre las cláusulas del mismo. Igualmente, podrá conocer su contenido a través de la página web de **Bancoomeva** en el portal de Internet **www.bancoomeva.com.co**. La solicitud y acceso del servicio de **Oficina Virtual y Banca Móvil**, regulado en este Reglamento, así como el uso y manejo del mismo presumirán la aceptación de las disposiciones aquí consagradas.

**2.- Derechos del Cliente.** Sin perjuicio de los derechos consagrados en las disposiciones legales vigentes, el **Ciente** tendrá, durante

todos los momentos de su relación con **Bancoomeva**, los siguientes derechos: **1.-** En desarrollo del principio de debida diligencia, el **Ciente** tiene el derecho de recibir de **Bancoomeva** productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por el **Banco**. **2.-** Tener a su disposición publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por **Bancoomeva** será de tal manera que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado. **3.-** Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de **Bancoomeva**. **4.-** Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrolla **Bancoomeva** así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos. **5.-** Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante **Bancoomeva**, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación. **6.-** Los demás derechos que emanan de la relación jurídica existente entre las partes y los demás que se consignan en el cuerpo de este Reglamento.

**3.- Obligaciones Especiales de Bancoomeva.** Sin perjuicio de las obligaciones consagradas en las disposiciones legales vigentes, **Bancoomeva** tendrá, durante todos los momentos de su relación con el **Ciente**, las siguientes obligaciones: **1.-** Suministrar información al **Ciente** respecto del Defensor del Consumidor Financiero. **2.-** Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos. **3.-** Suministrar al **Ciente** información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos. **4.-** Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la ley y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia. **5.-** Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual. **6.-** Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con el **Ciente**, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de este para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del **Ciente**, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos. **7.-** Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al **Ciente** de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por **Bancoomeva**. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia. **8.-** Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al **Ciente** el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados. **9.-** Guardar la reserva de la información suministrada por el **Ciente** y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes. **10.-** Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el **Ciente** lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que **Bancoomeva** se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa. **11.-** Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por el **Ciente**, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en la ley y en las demás normas que resulten aplicables. **12.-** Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las oficinas se brinde una atención eficiente y oportuna al **Ciente**. **13.-** Permitir al **Ciente** la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que **Bancoomeva** señale, del estado de sus productos y servicios. **14.-** Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia

Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero. **15.-** Divulgar de manera permanente en sus oficinas y en su página de Internet, el precio de todos los productos y servicios que ofrezca de manera masiva. **16.-** Dar a conocer al **Cliente** en los casos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándole la posibilidad de efectuarla o no. **17.-** Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial del Cliente y a las redes que la contengan. **18.-** Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las Autoridades Judiciales y Administrativas y los Organismos de Autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad. **19.-** No requerir al **Cliente** información que ya repose en sus oficinas o dependencias sin perjuicio de la obligación del **Cliente** de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera. **20.-** Desarrollar programas y campañas de educación financiera dirigidos al **Cliente** sobre los diferentes productos y servicios que presta, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que presta, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

**4.- Obligaciones del Cliente.** Son obligaciones del **Cliente** al acceder y utilizar el servicio de **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial Bancoomeva** las siguientes: **1.-** No permitir que terceras personas operen el Servicio mediante el Usuario y la clave secreta que se llegaren a establecer para el servicio. **2.-** 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. **3.-** Seguir las recomendaciones en cuanto a forma de operar y seguridades del servicio. **4.-** Guardar debida reserva sobre la forma, manejo, funcionalidades y facilidades del Servicio. **5.-** Adoptar protocolos de seguridad dentro de la compañía para mantener la confidencialidad y secreto de la contraseña, así como el manejo y atribuciones de funcionarios autorizados para acceder al servicio. **6.-** Exigir a los funcionarios que operan la **Oficina Virtual y Banca Móvil**, que se informen e interioricen las condiciones de uso y las recomendaciones de seguridad impartidas por el **Banco** para el manejo de la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial Bancoomeva**. **7.-** Solicitar de manera inmediata a **Bancoomeva** el bloqueo de la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** en caso de infiltración, revelación y cualquier otro acto que haya dado lugar a que personas no autorizadas conozcan el Usuario y contraseña de acceso a la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** so pena de la responsabilidad del **Cliente** por el no cumplimiento de esta obligación. **8.-** Permitir a **Bancoomeva** la realización de Auditorías de seguridad a los equipos de cómputo y terminales móviles en los cuales se frecuentan las transacciones mediante la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial**, así como también atender las recomendaciones que formule el **Banco** luego de practicar dichas Auditorías.

**5.- Normas Aplicables.** El uso y manejo del servicio **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** estará sujeto y regulado por lo previsto en el presente reglamento y en lo no expresado en él, se estará a lo dispuesto en los Contratos, Convenios o Reglamentos que regulen cada producto o servicio prestado por el **Banco** y por la legislación aplicable en la República de Colombia.

**6.- Reclamaciones y Peticiones.** El **Cliente** podrá formular reclamos y peticiones relacionados con el servicio regulado en el presente reglamento a través del enlace "Atentos" habilitado en el portal de Internet [www.bancoomeva.com.co](http://www.bancoomeva.com.co) o podrá acudir directamente a las **Oficinas de Bancoomeva**, así como a la Defensoría del Consumidor Financiero en la página web [www.defensorialg.com.co](http://www.defensorialg.com.co) o también podrá formular sus reclamaciones ante la Superintendencia Financiera de Colombia a través de la página web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co). El **Banco** dispondrá de un término prudencial para dar respuesta a las reclamaciones del **Cliente**, el cual, en ningún caso podrá superar el término legalmente establecido. En el evento que por la complejidad de caso **Bancoomeva** requiera de tiempo adicional para dar una respuesta completa y de fondo, el **Banco** procederá avisar oportunamente sobre la postergación del plazo para responder, indicando en todo caso la fecha máxima en la que dará la respuesta.

**7.- Modificaciones al Reglamento.** **Bancoomeva** podrá introducir modificaciones al presente Reglamento, previa aprobación de las

instancias respectivas cuando sea el caso, bastando para el efecto el aviso o notificación al **Cliente** con una antelación mínima de treinta(30) días calendario al día en que se entrará a regir la modificación al Reglamento a través de los canales usados habitualmente para enviarle el Estado de Cuenta mensual o a través de los puntos de información de sus Oficinas, o mediante la fijación por unos días del Reglamento modificado en las correspondientes carteleras, o mediante información y publicación en la página **Web del Banco** o mediante cualquier otro mecanismo idóneo para tal fin. En el evento en que el **Cliente** no estuviere de acuerdo con la modificación, deberá, dentro del término de los treinta (30) días, comunicárselo de manera oportuna a **Bancoomeva** por cualquiera de los canales habilitados, teniendo la opción de rescindir el (los) Contrato(s) del (los) producto(s) y servicios que lo vincula(n) con el **Banco** sin que haya lugar a penalidad o cargo alguno. En todo caso, esta decisión no exime al **Cliente** del pago de los saldos por pagar a favor de **Bancoomeva** en las condiciones inicialmente pactadas. En el evento en que el **Cliente**, dentro del término señalado en esta cláusula no manifieste su inconformidad y continúe utilizando el servicio, se entenderá su aceptación a la modificación propuesta.

**8.- Costos, Tasas y Tarifas.** El **Banco** se reserva con la facultad de establecer y cobrar al Cliente las tarifas y/o comisiones que defina por concepto de la utilización del canal transaccional, por los productos accesorios o transacciones disponibles, que podrán fijarse o determinarse por operación realizada, tiempo de conexión, número de Usuarios, volumen de operaciones, entre otros. De lo anterior se dará aviso previamente al **Cliente** en la forma prevista en este Reglamento y en las disposiciones legales que regulan la materia. El **Banco** debitará la tarifa o comisión causada de las cuentas que tenga el Cliente en el **Banco**, y si no tuviere cuentas bancarias, lo cargará en el Estado de Cuenta del producto que posea con el **Banco**. Como quiera que los costos son actualizados periódicamente por el **Banco**, el **Cliente** podrá consultar el valor de los costos, tasas y tarifas que representan la adquisición o el uso del canal transaccional **Oficina Virtual y Banca Móvil** a través del portal electrónico de **Bancoomeva** en la dirección electrónica [www.bancoomeva.com.co](http://www.bancoomeva.com.co)

**9.- Tratamientos de Datos Personales.** Los datos personales de los **Cientes**, Apoderados, Autorizados, Representantes Legales y demás Agentes se alojarán en una **Base Única de Cientes** con el fin de identificarlos en todas las Relaciones Comerciales y Legales que se originen en virtud de su condición de **Cliente** o Autorizado. Los Datos Personales y la información relativa a los Datos Biométricos de los **Cientes** o sus autorizados que sean capturados en los procesos de vinculación o de actualización de datos serán compilados, almacenados, consultados y en general serán objeto de tratamiento en bases de datos de **Bancoomeva** con las siguientes finalidades: **a)** Para identificar los **Cientes** ante **Bancoomeva** y las demás **Empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva** al momento de solicitar o utilizar cualquiera de sus productos o servicios, **b)** Compartirlos a las demás **Empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva**, **c)** Para realizar Campañas de marketing, envío de correos electrónicos, SMS, MMS, Fax y otros medios electrónicos equivalentes, de productos y servicios de **Bancoomeva** o del **Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva**, así como también para identificarse en procesos institucionales que puedan ser de su interés, **d)** Para elevar los niveles de eficiencia, control, seguridad y servicios en las operaciones y transacciones a realizar en los diferentes procesos que se realicen en **Bancoomeva**, **e)** Para la prevención de fraudes y el control de lavado de activos y financiación del terrorismo, **f)** Para realizar gestiones de cobranza cuando a ello hubiere lugar, ya sea directamente por **Bancoomeva** y sus Empresas, o por conducto de un Call Center o casas de cobro contratadas para esta finalidad, en cuyo caso sus datos personales serán compartidos única y exclusivamente para esta finalidad. **Parágrafo Primero.- Otras Finalidades.** Sin perjuicio de lo anterior, los datos personales de los **Cientes** también serán tratados para los fines previstos en el Aviso de Privacidad del **Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva** el cual se encuentra publicado en la portal corporativo [www.coomeva.com.co](http://www.coomeva.com.co) **Parágrafo Segundo.- Duración del Tratamiento.** El tratamiento de los Datos Personales, incluyendo los datos sensibles, se realizará durante el tiempo en que dure la relación jurídica entre el **Cliente** y el **Banco**, y hasta diez (10) años después que termine la relación contractual que los vincula. **Parágrafo Tercero.- Revocación de la Autorización.** El **Cliente** podrá revocar en cualquier momento la autorización que haya otorgado a **Bancoomeva** para el tratamiento de sus datos personales, siempre y cuando no exista el deber legal o contractual de mantener sus datos en Bases de Datos.

**10.- Aviso de Privacidad.** El **Cliente** podrá conocer el aviso de privacidad del **Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva** el cual se encuentra publicado en el portal corporativo [www.coomeva.com.co](http://www.coomeva.com.co) en el cual se consignan las políticas de tratamiento de datos que serán aplicables a los Cientes, Usuarios, Empleados y Proveedores de las

**Empresas del Grupo Empresarial**, así como la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento de los Datos Personales.

**11.- Tratamiento de Datos Sensibles.** Las huellas dactilares, geometría de la mano, captura de iris, rasgos faciales, patrón de voz o cualquier otro dato de tipo biométrico que la tecnología presente o futura permitiera capturar y tratar, tienen el carácter de sensibles según la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, razón por la cual el **Cliente** no está obligado a autorizar su tratamiento. En todo caso, al consentir el tratamiento de sus datos sensibles, el **Cliente** lo hace teniendo en cuenta que el mismo es necesario para identificarse ante **Bancoomeva**, para prevenir el riesgo de fraudes y suplantaciones, así como también para tener acceso a productos y servicios basados en nuevas tecnologías. Al **Cliente** le asiste el derecho de revocar la autorización para el tratamiento de sus datos sensibles en cualquier momento.

**12.- Tratamiento de Datos de Menores de Edad.** Para la vinculación de menores de edad conforme a las políticas de **Bancoomeva** y disposiciones contenidas en este Reglamento, será necesaria la captura y tratamiento de los datos de aquellos **Clientes** que no hayan cumplido su mayoría de edad. En aquellos eventos **Bancoomeva** asegurará que: **a)** el tratamiento de los menores de edad responda y respete los intereses superiores de los niños, niñas y adolescentes, y **b)** que asegure el respeto de sus derechos fundamentales. Durante los procesos de vinculación, actualización de datos o solicitud de nuevos productos y servicios para menores de edad, la persona que acredite la Representación Legal del menor de edad otorgará la autorización para realizar el tratamiento de sus datos personales, sin perjuicio del derecho del menor a ser escuchado, opinión que será valorada por **Bancoomeva** teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

**13.- Duración.** El **Cliente** podrá utilizar la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** durante el término de duración del contrato o contratos que tenga vigentes con **Bancoomeva**. Una vez finalicen tales contratos, **Bancoomeva** suspenderá el acceso a los servicios de **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** sin necesidad de ninguna comunicación. No obstante lo anterior, el **Banco** podrá determinar suspensiones o bloqueos de la **Oficina Virtual y Banca Móvil** conforme se establece en este Reglamento, bien sea como mecanismo de seguridad, soporte, mantenimiento, fuerza mayor, fallas electrónicas, o por incumplimiento de las obligaciones contractuales del **Cliente**.

## Título II

### Capítulo I: Servicio Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial

**14.- Servicio Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial.** La **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial Bancoomeva** es un canal electrónico transaccional dispuesto por **Bancoomeva** para los **Clientes** que forman parte del segmento empresarial, el cual puede ser utilizado a través de un sistema de cómputo vía Internet con el objetivo de realizar Operaciones y Consultas sobre los productos financieros con que cuenta el **Cliente** en el **Banco**. Dicho canal transaccional estará habilitado para acceder a través de la página web del **Banco** mediante la validación de un Usuario y una contraseña en los términos y condiciones de este Reglamento. La **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** es un módulo que hace parte de la Oficina Virtual Empresarial al cual el **Cliente** podrá ingresar por medio de su teléfono móvil.

**15.- Requisitos de Acceso.** Podrán acceder a la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** las personas que reúnan los siguientes requisitos: (i) Ser Cliente Activo de **Bancoomeva**, (ii) ser Persona Jurídica, (iii) tener cualquier Producto Financiero activo con **Bancoomeva**, (iv) diligenciar los formatos dispuestos por el **Banco** para la creación de Usuarios y novedades. De otro lado, para poder acceder al servicio, el **Cliente** deberá disponer de los medios físicos que le permitan recibir o transmitir información vía Internet la información aquí prevista. El **Cliente** debe adquirir y mantener a su cargo todo el equipo y los medios de comunicación necesarios para utilizar el servicio. En el claro entendido que **Bancoomeva** no es el Proveedor del Servicio de Internet, ni de los equipos electrónicos necesarios para el uso de la plataforma virtual, el **Banco** no será responsable de la disponibilidad ni de la confiabilidad ni la seguridad de dichos equipos o de los medios de comunicación utilizados por el **Cliente**. Para ingresar a la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** debe tener su **Oficina Virtual Empresarial** activa y todos los Usuarios Administradores tendrán acceso automático. Para el ingreso a la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** de un Usuario

alternativo el Administrador debe dar permiso desde la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial**.

**16.- Configuración Electrónica.** El **Cliente** podrá acceder a la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** de **Bancoomeva** desde cualquier computador con acceso a Internet que cumpla con la arquitectura, requisitos mínimos de software y protocolos de seguridad recomendados por **Bancoomeva**. Dichos requisitos y recomendaciones estarán publicados y constantemente actualizados en el portal web de **Bancoomeva**. Es obligación del **Cliente** consultar y mantenerse informado de los requisitos de acceso y recomendaciones de seguridad que le imparta el **Banco** para un adecuado y óptimo funcionamiento de la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** de **Bancoomeva**. Para acceder a **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** debe realizar la descarga en las tiendas móviles de la app, cada usuario podrá ingresar con su número de cédula y clave asignada en la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial**. Los Administradores podrán ingresar automáticamente después de tener activa su **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial**, los Usuarios Alternos deben ser autorizados por los Administradores en la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial**.

**17.- Operaciones Disponibles.** A través del servicio de **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** el **Cliente** podrá realizar transacciones monetarias y no monetarias tales como transferencias bancarias, generación de cheques de gerencia, pagos a terceros, consultas, cambios de contraseña, administración de Usuarios, controles de seguridad, entre otros. **Parágrafo Primero.** - Quedarán comprendidas en este Reglamento las operaciones que **Bancoomeva** llegare a implementar y habilitar en tiempo posterior a la emisión de este Reglamento. **Parágrafo Segundo.** - Como Creador y Administrador del canal transaccional de **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial**, **Bancoomeva** se reserva el derecho de suspender, limitar o suprimir una o más de las operaciones disponibles. Desde la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial**, tendrá la opción de realizar transacciones Consulta de saldos, movimientos, (cuenta de ahorros y Cuenta corriente, Créditos Vigentes, Cupos rotativos, inversiones) Consulta de Tarjetas (Cupos, valores próximos y fechas de pago y últimos cinco movimientos) y Autorizar, rechazar y ver el detalle de sus transacciones.

**18.- Funcionamiento.** La **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** de **Bancoomeva** estará habilitada todos los días del año, las veinticuatro horas del día y durante el término de duración del Contrato que vincule al **Cliente** con el **Banco**. No obstante lo anterior, el **Banco** podrá limitar, restringir o modificar su funcionamiento de manera temporal o definitiva, en determinados horarios o para ciertas transacciones, bien sea por razones de seguridad, contingencia, pruebas, mantenimiento técnico del canal electrónico, fuerza mayor o por decisión administrativa basada en análisis financieros o de prevención de riesgos. En todo caso, **Bancoomeva** procurará que el servicio esté disponible de manera continua e ininterrumpida, todos los días, sin perjuicio de las limitaciones y restricciones antes mencionadas. El **Banco** procesará la información y operaciones en el momento en que el **Cliente** active el servicio mediante su Clave y Contraseña. Las operaciones que el **Cliente** realice durante el día estarán sometidas a verificación por parte del **Banco**, motivo por el cual, toda transacción monetaria o no monetaria ordenada bajo el usuario o contraseña del **Cliente** supondrá autorización al **Banco** para realizar los ajustes, débitos o créditos desde sus cuentas y demás productos financieros.

**19.- Bloqueo de la Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial.** **Bancoomeva** podrá denegar transacciones, bloquear temporal o definitivamente el servicio de **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** al **Cliente** en los siguientes eventos: (i) Por mora en el pago de cualquier obligación a favor del Banco. (ii) Por mal uso de la plataforma virtual o por desatención a las recomendaciones de seguridad impartidas por el Banco. (iii) Como medida de seguridad para el Banco o para el mismo Cliente por irregularidades o circunstancias que impliquen tal hecho. (iv) Cuando el Cliente llegare a ser 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. (v) Cuando el Cliente llegare a ser incluido en 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 lavado de activos y financiación del terrorismo. (vi) Cuando el Cliente haya sido condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos. (vii) Cuando el Cliente haya sido víctima de un fraude electrónico como medida de seguridad. (viii) Cuando el Banco detecte intentos de fraude y reciba alertas de posibles fraudes al Cliente. (ix) Cuando el Cliente omita su obligación de actualizar sus datos ante



ante **Bancoomeva**. (x) Cuando el **Cliente** incumpla cualquier obligación derivada de los Contratos que tenga con el **Banco**.

## Capítulo II: Administración de Usuarios y Contraseñas

**20.- Activación.** El **Cliente** que desee utilizar el servicio de **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** deberá solicitarlo por escrito a **Bancoomeva** diligenciando los formatos que el **Banco** disponga para tal efecto. Los formatos deberán ser firmados por la persona que acredite tener la representación legal del **Cliente**. Una vez sean entregados al **Banco** los formatos completamente diligenciados, éste último procesará la solicitud en el término de un (1) día hábil. Dentro de la información que proporcione el **Cliente** en los formatos que habrá de diligenciar, asignará los nombres de al menos dos (2) Usuarios administradores para ingresar al portal de **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** de **Bancoomeva**.

La **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** quedará activa automáticamente para los Usuarios Administradores y para Usuarios Alternos el Usuario Administrador debe ingresar a la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** y asignarle permiso para el ingreso.

**21.- Asignación de Primera Contraseña.** Una vez creado el Usuario de acceso por el **Banco**, el **Cliente** ingresará a la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** y en la opción "Regístrese Aquí" diligenciará los campos: Nit de la Empresa, Usuario Asignado, Tipo de Documento y Número de Documento y dará clic en "Generar Clave OTP". El **Banco** enviará al celular del Cliente registrado en el formato SF-FT-763 una clave OTP para el acceso por primera vez a la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** de **Bancoomeva**.

**22.- Cambio de la Contraseña de Seguridad.** Luego de recibir la clave OTP al celular registrado en el formato SF-FT-763, el Usuario deberá ingresarla y asignar una contraseña numérica de su preferencia la cual deberá cumplir un protocolo de mínimo 6 máximo 8 caracteres y debe ser numérica

**23.- Asignación Control IP.** Solo los Usuarios Administradores de la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** tendrán la opción para configurar la dirección IP, este servicio no aplica para la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial**, si el **Cliente** matricula una IP es solo para acceso a internet, por la cual todos los Usuarios de la **Empresa** ingresarán a la plataforma. Una dirección IP se considera una "puerta" de ingreso a internet, por lo tanto este control permitirá asegurar que el acceso a la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** solo pueda hacerse a través de las "puertas" previamente definidas.

**Importante:** Si la **Empresa** decide activar este control, primero deberá solicitar a su Proveedor de internet que le asigne una dirección IP fija.

Este servicio es gratuito. Una vez hayan asignado una dirección IP fija, la **Empresa** podrá activar este control registrándola como se expone en el Manual de Usuario de **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** SF-DC-657.

**24.- Administración de Usuarios.** El Representante Legal de la **Empresa** es el responsable de la Administración de los Usuarios de la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial**. No obstante lo anterior éste podrá asignar en uno o más funcionarios de la Compañía, Usuarios para el manejo de la misma, bajo el claro entendido que la responsabilidad por su uso radica en la **Empresa** misma independientemente de quien sea el funcionario encargado del manejo de la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial**. En todo caso, el **Cliente** debe inscribir en los registros de **Bancoomeva** a las Personas de su entera confianza, quienes serán responsables junto con el **Cliente** de administrar el sistema de seguridad de **Oficina Virtual Empresarial y Banca Móvil Empresarial Bancoomeva**.

**25.- Atribuciones.** El Usuario Administrador queda facultado para crear nuevos perfiles y asignarlos a los Usuarios alternos creados en la plataforma, gestionando para ello en la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** las novedades correspondientes, previa autorización de cualquier Usuario Administrador. Los Usuarios creados tendrán a su vez las atribuciones asignadas por los Usuarios Administradores, quedando bajo su responsabilidad la transaccionalidad de la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial**, por lo cual se aplicará a éstos las mismas condiciones de reserva, confidencialidad y responsabilidad por la custodia y uso de la clave secreta.

**26.- Responsabilidad por el Uso del Servicio:** El Usuario Administrador para acceder a los servicios financieros se creará desde **Bancoomeva**. Una vez se acceda al servicio, el Usuario Administrador debe generar una clave OTP sin la cual es imposible registrarse y asignar una contraseña secreta. Dicha clave OTP y Contraseña estarán bajo su control exclusivo. El Usuario Administrador podrá crear otros Usuarios, quienes también podrán ordenar transacciones o realizar operaciones de consulta o no monetarias. Los Usuarios, las contraseñas y las claves OTP generados para ordenar cualquier operación o transferencia de fondos son confidenciales, debiendo el **Cliente** mantenerlos en la más absoluta reserva; por consiguiente el **Cliente** podrá ser responsable civil y penalmente por cualquier uso indebido de los mismos cuando se llegare a demostrar su responsabilidad. Con la clave que se registre en la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** podrá acceder a la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresas**.

**27.- Modificaciones.** La Contraseña Secreta y/o los Usuarios Administradores autorizados pueden ser modificados cuantas veces lo desee el Cliente, bastando para el efecto adoptar los controles definidos por el **Banco** para realizar dichas modificaciones. Si el **Cliente** olvida la Contraseña Secreta, **Bancoomeva** facilitará la posibilidad que el **Cliente** solicite una nueva contraseña secreta haciéndolo como una solicitud en Oficina a través del diligenciamiento del Formato Solicitud Unica de Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial SF-FT-763. En los eventos que el **Cliente** solicite una nueva contraseña, el Usuario debe estar inactivo para transacciones en la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial**.

**28.- Confidencialidad.** La Contraseña es secreta, personal e intransferible. Ésta solo podrá ser conocida por cada una de los Usuarios autorizados para acceder a la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial**. El **Cliente** deberá emplear debida diligencia en mantener en secreto la clave y estará obligado a adoptar protocolos que garanticen su carácter reservado y confidencial. Cualquier operación realizada bajo el Usuario y Contraseña del **Cliente** equivaldrá a su firma, por lo tanto el **Cliente** asumirá los riesgos, responsabilidades, costos y pérdidas que tengan origen o que estén relacionados con el uso de la plataforma virtual por parte de terceros que obtengan acceso a la clave secreta, la cual es de su responsabilidad. Cualquier operación realizada por el **Cliente** con la utilización de su Clave Secreta, será entendida como válida, legítima y autenticada por éste. El **Cliente** es responsable del uso que del sistema hagan las personas que tengan acceso a la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial**, asumiendo todas las consecuencias jurídicas del uso del sistema en su nombre. Por el uso del servicio y en aquellos casos en que la información sea solicitada por personas que de manera autorizada o no hayan tenido conocimiento de la Contraseña Secreta, el **Cliente** releva al Banco del deber de la Reserva Bancaria.

## Título III Capítulo Único : Políticas de Privacidad

**29.- Políticas de Privacidad.** El presente Reglamento contiene una serie de lineamientos, cuyo propósito es plantear el compromiso del **Banco** con la protección de los datos de los **Clientes**, por lo tanto, el **Banco** y el **Cliente** se sujetan a las siguientes reglas:

(i) Durante la ejecución del servicio de **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial**, el **Banco** se propone almacenar cierta información personal del **Cliente**, que en adelante será llamada "los Datos" y serán tomados por **Bancoomeva** con el propósito exclusivo de:

- Mantener y mejorar las condiciones en que se presta el Servicio de **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial**, así como su mantenimiento, gestión, administración, prestación y ampliación.
- Optimizar el uso de la plataforma virtual por parte del Cliente
- Posibilitar procedimientos de pago en la Oficina Virtual Empresarial de manera más eficiente.
- Elaborar un perfil transaccional por monto y tipo de transacciones.
- Ofrecer nuevas transacciones y servicios asociadas con la operación del Cliente y el Servicio.

(ii) Los Datos serán objeto de tratamiento automatizado por parte del Banco directamente o a través de un Proveedor de hospedaje seguro, que los incorporará a los correspondientes archivos automatizados y que serán responsabilidad del **Banco**.

(iii) El **Banco** garantiza privacidad total en los datos relativos a la

transaccionalidad, integridad en los mensajes intercambiados y mecanismos que permitan que una vez realizada una transacción, quede constancia de ello.

(iv) El **Banco** ha adoptado niveles de seguridad adecuados para proteger los Datos suministrados a través de la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** y ha tomado todas las medidas técnicas a su alcance para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado o hurto de los Datos.

(v) El **Banco** enviará “cookies” al **Cliente**, archivo de texto que se remite al disco duro del ordenador del **Cliente** al entrar al sitio web del **Banco** y que contiene cierta información, generalmente suministrada por el **Cliente** mismo cuando ingresa al sitio virtual. Las “cookies” enviadas por el **Banco** tienen la finalidad exclusiva de facilitar al **Cliente** navegar por los sitios y páginas web de la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial**, para predeterminar los perfiles que el **Cliente** utiliza y hacerle más amable su acceso al servicio. Con las “cookies” el **Banco** puede reconocer al **Cliente** registrado, sin que tenga que registrarse en cada visita, para acceder a las áreas y servicios seleccionados libremente por el **Cliente**. Por lo tanto, el **Cliente** podrá decidir si permite o no la recepción de “cookies” de **Bancoomeva**. Con el propósito de respetar la privacidad del **Cliente**, las “cookies” de **Bancoomeva** únicamente se asocian con un Usuario anónimo y su computador, sin proporcionar referencias que permitan deducir los Datos del **Cliente** porque las “cookies” del **Banco** no pueden leer datos de su disco duro ni leer los archivos “cookie” creados por otros Proveedores. No obstante, el **Cliente** tiene la posibilidad de configurar su navegador para ser avisado en pantalla de la recepción de “cookies” y para impedir la instalación de “cookies” en su disco duro. Para ampliar esta información, el **Cliente** debe consultar las instrucciones y manuales de su navegador.

(vi) **Bancoomeva** no revelará Dato alguno a terceras personas, excepto cuando considere de buena fe que la ley así lo requiere o si el **Cliente** ha dado su autorización expresa.

## Título IV

### Capítulo Único : Responsabilidad por el Uso Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial

**30.- Operaciones Financieras.** Las transferencias de fondos ordenadas por el **Cliente** estarán sujetas a la verificación por el **Banco**, las cuentas a debitar deben tener la suficiente provisión de fondos y no presentar impedimento alguno para realizar la transferencia. Si no existen fondos disponibles o si existe un impedimento, la transferencia ordenada por el **Cliente** será anulada y no ejecutada por **Bancoomeva**.

**31.- Servicio Opcional.** Al solicitar el acceso e ingresar a la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** de **Bancoomeva**, el **Cliente** conoce, entiende y acepta de manera voluntaria e inequívoca que este es un canal transaccional electrónico dispuesto por el **Banco** de manera facultativa, de tal suerte que es opcional para el **Cliente**. El no funcionamiento parcial o total no conllevará a responsabilidad alguna al **Banco** por cuanto continúan vigentes y operativos los modos tradicionales de realizar operaciones financieras y por cuanto este servicio solo tiene como objetivo brindar mayor comodidad al **Cliente**.

**32.- Responsabilidad.** Con el uso de la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** el **Cliente** asume los riesgos, costos y pérdidas que se generen con el uso no autorizado por Personas que obtengan acceso bajo la responsabilidad de dicho Usuario. Para todos los efectos el **Cliente** acepta como prueba de sus operaciones que realice a través de la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** los registros magnéticos de trazabilidad contenidos en los sistemas computarizados que **Bancoomeva** utilice para la prestación de estos servicios a los que aparezcan las cuentas afectadas y detalles de la operación.

## Título V

### Capítulo Único : Recomendaciones de Seguridad

**33.- Obligación.** Es obligación del **Cliente** conocer e informarse de las recomendaciones que el **Banco** imparte tanto en este Reglamento como en los demás medios de difusión masiva que utilice para brindar nuevas recomendaciones. Así mismo, el **Cliente** debe garantizar que los funcionarios autorizados para el uso del servicio conozcan dichas recomendaciones, las interioricen y las apliquen al momento de operar la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial Bancoomeva**.

**34.- Recomendaciones de Seguridad.** Sin perjuicio de otras recomendaciones que el **Banco** divulgue por diferentes medios, el **Banco** recomienda adoptar los siguientes protocolos de seguridad:

(i) Ingrese siempre a la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** digitando desde el teclado de su ordenador la ruta **www.bancoomeva.com.co** y evite almacenar la ruta en accesos directos o utilizar links de correos electrónicos e ingresando a la **Oficina Virtual y Banca Móvil** desde el teléfono móvil de los usuarios autorizados.

(ii) Evite acceder a la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** a través de redes o equipos de cómputo ubicados en lugares públicos.

(iii) La **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** le ofrece diferentes esquemas de seguridad y administración del canal transaccional. Sin embargo a su vez el **Cliente** debe utilizar los mecanismos duales dispuestos por el **Banco** que le permitan tener mayor control sobre el manejo de sus operaciones.

(iv) Memorice la clave secreta y no la escriba en ninguna parte. Evite que otras personas las conozca o las sugieran.

(v) Cambie frecuentemente la contraseña de acceso o cuando conozca o sospeche que personas no autorizadas han tenido acceso a ella o la conocen.

(vi) Cuando ingrese a la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** proteja la clave siempre evitando que personas que se encuentren cerca la visualicen.

(vii) Defina las contraseñas teniendo en cuenta que esta debe ser numérica ras, Evite utilizar fechas de nacimiento, números de documentos de identidad, direcciones, teléfonos o cualquier otro tipo de dato que pueda ser conocido públicamente.

(viii) Utilice la **Oficina Virtual Empresarial** desde ordenadores de confianza y de uso frecuente y personal. La **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial** solo debe ser usada en celulares propios de los administradores y no conectarse a redes Wifi Públicas.

(ix) Consulte periódicamente sus movimientos bancarios y cerciórese de haber realizado las transacciones consultadas.

(x) Evite descargar o instalar programas de fuentes desconocidas en los equipos que accede a la **Oficina Virtual y Banca Empresarial**.

(xi) No abra archivos adjuntos que vienen en correos electrónicos sospechosos o de destinatarios desconocidos.

(xii) No responda correos electrónicos ni mensajes de celular que soliciten su información personal y/o financiera. Adopte protocolos de seguridad ante esta clase de mensajes. Recuerde que **Bancoomeva** nunca le solicitará sus datos personales ni información financiera mediante llamadas, mensajes de texto o correoselectrónicos.

(xiii) Consulte periódicamente a un Experto en Tecnología sus inquietudes y mejores prácticas de seguridad, buscando el apoyo técnico para el aseguramiento de sus computadores y su información.

(xiv) Adopte políticas corporativas de seguridad de la información.

(xv) Utilice ordenadores y terminales electrónicas que cumplan las características y requisitos mínimos recomendados por **Bancoomeva** para operar la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial**.

(xvi) Utilice mecanismos de seguridad tales como antivirus, antispyware, contrafuegos, parches de seguridad en sus ordenadores, así como también manténgalos actualizados.

(xvii) Cuando las transacciones exijan la utilización de una clave temporal tipo Token tales como mensajes enviados a su teléfono celular, igualmente adopte medidas de seguridad sobre su terminal móvil tales como:

- Configure su teléfono con un mecanismo de datos biométricos y seguridad que permita controlar el acceso tales como PIN, huella dactilar, patrón de seguridad o reconocimiento facial
- No preste su tarjeta SIM ni celular.
- En caso de pérdida o robo del teléfono móvil, reporte el caso ante las autoridades y ante el operador móvil.

(xviii) No almacene las claves de acceso a los servicios financieros en archivos del dispositivo móvil. Teniendo en cuenta que la función de los Usuarios Administradores es la de realizar actividades administrativas tales como creación de nuevos Usuarios, modificación de Usuarios, asignación de permisos y parametrización de controles de seguridad, **Bancoomeva** recomienda que dichos Usuarios no sean utilizados para realizar transacciones monetarias a través de la **Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial**.

## Acuse de Recibo Reglamento Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial y Encuesta de Seguridad

Con el objetivo de focalizar las recomendaciones de seguridad para proteger su información y realizar transacciones por internet, **Bancoomeva** ha diseñado esta pequeña encuesta en la cual podrá conocer el estado actual de algunos de los requisitos mínimos con los que debe contar su Empresa.

A continuación le haremos una serie de preguntas, las cuales deberá contestar con una **X** si su **Empresa** cumple o no. Le recomendamos diligenciarla con el acompañamiento de un Responsable de Sistemas.

Característica	Cumple	
	Si	No
¿Los computadores de su Empresa cuentan con un Sistema Operativo actualizado con todos los parches de seguridad recomendados por el fabricante?		
¿El software de los computadores de su Empresa (Navegadores, Ofimática, Utilitarios, Etc.) cuentan con todas las actualizaciones recomendadas por el fabricante?		
¿Los computadores de su Empresa cuentan con Software Antivirus licenciado y configurado para actualizaciones diarias?		
¿Los computadores de su Empresa cuentan con Software Antispyware licenciado y configurado para actualizaciones diarias?		
¿Los computadores de su Empresa tienen habilitado el corta fuegos (Firewall) que viene en el Sistema Operativo de fábrica?		
¿En los computadores de su Empresa se desinstala todo el software que no sea requerido o utilizado en el último semestre?		
¿Los computadores de su Empresa tienen habilitado el Log de Auditoria que viene en el Sistema Operativo de fábrica?		
¿Mantiene el Software de su celular actualizado?		
¿Usa redes Wifi gratis?		

En caso que alguna de las respuestas incluya una **X** en la casilla **No Cumple**, evidencia que existen algunas acciones a desarrollar para minimizar el riesgo de fuga información o fraude electrónico, es por esto, que le recomendamos que su Empresa tome las acciones necesarias con su Área de Tecnología o Proveedores.

Manifiesto que he recibido el presente Reglamento, asumiendo el compromiso de leerlo y darle aplicación, especialmente atendiendo las recomendaciones de seguridad y demás obligaciones, y en señal de ello se suscribe el día \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año 20\_\_\_\_.

Datos Representante Legal y Empresa		
Firma		
Nombre(s)		<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 100px; margin: 0 auto;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 100px; margin: 0 auto;"></div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> <span>Huella</span> <span>Sello Visado</span> </div>
Apellido(s)		
Identificación		
Cargo		
Empresa		
NIT		

## Acuse de Recibo Reglamento Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial y Encuesta de Seguridad

Con el objetivo de focalizar las recomendaciones de seguridad para proteger su información y realizar transacciones por internet, **Bancoomeva** ha diseñado esta pequeña encuesta en la cual podrá conocer el estado actual de algunos de los requisitos mínimos con los que debe contar su Empresa.

A continuación le haremos una serie de preguntas, las cuales deberá contestar con una **X** si su **Empresa** cumple o no. Le recomendamos diligenciarla con el acompañamiento de un Responsable de Sistemas.

Característica	Cumple	
	Si	No
¿Los computadores de su Empresa cuentan con un Sistema Operativo actualizado con todos los parches de seguridad recomendados por el fabricante?		
¿El software de los computadores de su Empresa (Navegadores, Ofimática, Utilitarios, Etc.) cuentan con todas las actualizaciones recomendadas por el fabricante?		
¿Los computadores de su Empresa cuentan con Software Antivirus licenciado y configurado para actualizaciones diarias?		
¿Los computadores de su Empresa cuentan con Software Antispyware licenciado y configurado para actualizaciones diarias?		
¿Los computadores de su Empresa tienen habilitado el corta fuegos (Firewall) que viene en el Sistema Operativo de fábrica?		
¿En los computadores de su Empresa se desinstala todo el software que no sea requerido o utilizado en el último semestre?		
¿Los computadores de su Empresa tienen habilitado el Log de Auditoria que viene en el Sistema Operativo de fábrica?		
¿Mantiene el Software de su celular actualizado?		
¿Usa redes Wifi gratis?		

En caso que alguna de las respuestas incluya una **X** en la casilla **No Cumple**, evidencia que existen algunas acciones a desarrollar para minimizar el riesgo de fuga información o fraude electrónico, es por esto, que le recomendamos que su Empresa tome las acciones necesarias con su Área de Tecnología o Proveedores.

Manifiesto que he recibido el presente Reglamento, asumiendo el compromiso de leerlo y darle aplicación, especialmente atendiendo las recomendaciones de seguridad y demás obligaciones, y en señal de ello se suscribe el día \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año 20\_\_\_\_.

Datos Representante Legal y Empresa		
Firma		
Nombre(s)		<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 100px; margin: 10px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 100px; margin: 10px;"></div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> <span>Huella</span> <span>Sello Visado</span> </div>
Apellido(s)		
Identificación		
Cargo		
Empresa		
NIT		

## Reglamento Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial Bancoomeva

Descripción Cambio Realizado	Fecha de Actualización/ Versión
<p>Se modifica la clausula Tercera parágrafo IV así: "La clave secreta podrá ser utilizada por <b>el Cliente</b> y las Personas autorizadas para acceder a información de carácter reservado tales como consultas de cuentas propias, consultas de cuentas de terceros, consultas de órdenes de no pago, pagos, transferencias de fondos entre cuentas <b>Bancoomeva</b> y a otras Entidades, pago de servicios públicos y facturas, servicio cambio de contraseña, autorización de transacciones y las que se implementen en el futuro. <b>El Cliente</b> releva a <b>Bancoomeva</b> del deber de la Reserva Bancaria, en aquellos casos que la información sea solicitada por personas que de manera autorizada o no haya tenido conocimiento de la contraseña secreta"</p> <p>Se modifica en la clausula Quinta el tiempo de anticipación con el cual se debe comunicar al Cliente los cambios de cuota quedando en 45 días.</p> <p>Se modifica la clausula Sexta dejando solo " <b>Bancoomeva</b> unilateralmente podrá ampliar, restringir o suprimir totalmente el servicio en forma definitiva, caso en el cual notificara a <b>el Cliente</b>, mediante comunicación dirigida a la última dirección registrada, con quince (15) días de anticipación; sin que estas medidas puedan ser objeto de requerimiento ni reclamo alguno ni otorgan derecho a <b>Cliente</b> a reclamar daños y perjuicios Cordialmente"</p> <p>Se adiciona la clausula Novena de Tratamiento de Datos Personales.</p>	Octubre 2013 V2
Se actualiza contenido de clausulas y se agrega desprendible para firma del <b>Cliente</b> en señal de aceptación	Abril de 2015 V3
<p>Se incluye el siguiente objetivo: Presentar las Disposiciones Generales y Especiales que serán aplicables al canal electrónico denominado Oficina Virtual para los <b>Clientes Bancoomeva</b> del Segmento Empresarial dando a conocer todas las condiciones, obligaciones y derechos que le incumben a cada una de las partes, las cuales constituyen el marco contractual que regirá las relaciones que surjan por la adquisición de la Banca Virtual de <b>Bancoomeva</b>.</p> <p><b>Descripción</b> Se adiciona el siguiente numeral: 23.- Asignación Control IP. Solo los Usuarios administradores de la Oficina Virtual Empresarial tendrán la opción para configurar la dirección IP por la cual todos los Usuarios de la Empresa ingresaran a la plataforma. Una dirección IP se considera una <b>puerta</b> de ingreso a internet, por lo tanto este control permitirá asegurar que el acceso a la Oficina Virtual solo pueda hacerse a través de las <b>puertas</b> previamente definidas. Importante: Si la Empresa decide activar este control, primero deberá solicitar a su proveedor de internet que le asigne una dirección IP fija. Generalmente este servicio es gratuito. Una vez hayan asignado una dirección IP fija, la Empresa podrá activar este control registrándola como se expone en el Manual de Usuario de Oficina Virtual SF-DC-657.</p>	Febrero de 2016 V4
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se modifica el numeral 21 – Capítulo II de Asignación de primera Contraseña, con el ingreso a la Oficina Virtual Empresarial por parte del Cliente.</li> <li>- Se modifica el numeral 22 – Cambio de la Contraseña de Seguridad, con la recepción de la clave OTP al celular para que el Cliente la cambie.</li> <li>- Se modifica el numeral 26 – Responsabilidad por el uso del Servicio, con la generación de la clave OTP por el Usuario desde la Oficina Virtual Empresarial.</li> <li>- Se modifica el numeral 27 – Modificaciones, con el reemplazo del término clave a contraseña y el diligenciamiento del Formato Solicitud Única de Oficina Virtual SF-FT-763.</li> </ul>	Abril de 2016 V5
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capítulo II - Administrador de Usuarios y Contraseña.</li> </ul> <p>Se modifica texto del punto 26 Responsabilidad por el uso del servicio, donde el Administrador debe generar una clave OTP para poder registrar y asignar una contraseña secreta.</p>	Octubre de 2016 V6
<ul style="list-style-type: none"> <li>- En la parte inicial del Reglamento se elimina el número de la constitución de la Escritura Pública como la dirección de Bancoomeva y el tipo de Sociedad.</li> <li>- Se elimina el número y fecha del Acta que emite la Junta Directiva de Bancoomeva.</li> <li>- En el numeral 7 se incluye los medios por los cuales se le informará al Cliente cualquier cambio en Reglamento.</li> <li>- En el numeral 28 donde se aclara la responsabilidad del Cliente cuando delega el Usuario y la contraseña a un Tercero.</li> <li>- En el numeral 31 se aclara que el Cliente conoce, entiende y acepta de manera Voluntaria e inequívoca que la Oficina Virtual Empresarial es una canal transaccional.</li> <li>- Se realizan ajustes de ortografía y de organización de oraciones en el documento en general.</li> </ul>	Abril de 2018 V7



## Reglamento Oficina Virtual y Banca Móvil Empresarial Bancoomeva

Descripción Cambio Realizado	Fecha de Actualización/ Versión
Se realiza la inclusión de las recomendaciones y aspectos a tener en cuenta con respecto al canal Banca Móvil Empresas.	Octubre 2020 V8