

## Reglamento de Uso Banca Móvil Bancoomeva

### I. Reglamento de Uso Banca Móvil Bancoomeva

El presente reglamento, en adelante el "Reglamento" consigna las condiciones mediante las cuales se rige el uso y manejo del servicio denominado **Banca Móvil de Bancoomeva**, ofrecido por Banco Coomeva S.A. en adelante "el Banco", en virtud del cual el titular de Cuenta(s) Corriente o de Ahorros, en adelante "el Cliente", desde su teléfono móvil, podrá realizar transacciones sobre dicha(s) cuenta(s) y recibir mensajes e información relacionada con transacciones realizadas sobre su(s) cuenta(s) de ahorro, cuenta(s) corriente(s) y operaciones y servicios del Banco que se encuentra habilitado por una compañía de telefonía celular legalmente establecida en Colombia, desde su teléfono móvil, podrá realizar transacciones sobre dicha(s) cuenta(s) y recibir mensajes e información relacionada con transacciones realizadas sobre su(s) cuenta(s) de ahorro, cuenta(s) corriente(s) y operaciones y servicios del Banco.

A elección y bajo la exclusiva responsabilidad del Cliente, el servicio podrá ser prestado a través de una aplicación móvil descargada en su Smartphone.

1.- **Definiciones.** Para efectos del presente reglamento se entenderán las siguientes definiciones:

1.1- **Cliente:** Es aquella persona natural o jurídica que ha celebrado un contrato con el Banco a través de alguno de los productos de su portafolio y quien ha solicitado su clave a través de los mecanismos dispuestos por el Banco, así como también ha realizado el proceso de registro en el servicio **Banca Móvil**.

1.2.- **Banca Móvil:** Es el canal electrónico transaccional a través del cual todo Cliente tendrá acceso a sus consultas y transacciones vía dispositivo móvil accediendo a los sistemas del Banco mediante su clave de **Banca Móvil**.

1.3.- **Dispositivo Móvil:** Es el dispositivo inalámbrico electrónico que permite

tener acceso a la red de telefonía celular. El dispositivo móvil tendrá acceso a dicha red mediante el servicio suministrado por un Operador de Telefonía Móvil contratado por el cliente. Para los efectos de este reglamento el Dispositivo Móvil también se podrá denominar "Celular".

1.4.- **Operador de Telefonía Celular:** Es la entidad autorizada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones para proveer el servicio de Telefonía Móvil en Colombia y con el cual el Cliente tiene contratado el servicio de telefonía celular.

1.5.- **Smartphone:** Dispositivo móvil con características técnicas que incrementan el procesamiento de datos y la conectividad por medio del cual el

Cliente dispone múltiples funciones dinámicas y funcionales para su operación, entre ellas, la aplicación **Banca Móvil de Bancoomeva**.

2.- **Objeto:** Mediante el servicio Banca Móvil el Cliente podrá utilizar su dispositivo móvil para realizar operaciones y consultas de sus productos con el Banco, bien sea mediante el uso de la aplicación de **Banca Móvil de Bancoomeva**.

3.- **Requisitos Para el Uso del Servicio:** Para acceder al servicio de **Banca Móvil Bancoomeva**, el Cliente deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Ser cliente activo de Bancoomeva y contar con alguno de los siguientes productos:
  - a) Cuenta de Ahorros, b) Cuenta Corriente, c) Tarjeta Débito, d) Tarjeta de Crédito, e) Tarjeta de Asociado Coomeva (TAC)

- Tener habilitado el servicio de **Oficina Virtual de Bancoomeva**.
- Tener un dispositivo móvil de uso personal habilitado para recibir Mensajes de Texto con alguno de los Operadores de Telefonía Celular y que operen con tecnología GSM o 3G.
- Tener un número de celular personal válido en Colombia y actualizado en la base de datos
- Tener una tarjeta débito, Crédito activa y con PIN para matricular cuentas o inscribir cuentas en pagos persona a persona.

4.- **Condiciones del Servicio:** El acceso, uso y manejo del servicio **Banca Móvil de Bancoomeva** estará sujeto a las siguientes condiciones:

- 1.) El Cliente debe acceder a través de la **Oficina Virtual de Bancoomeva** y solicitar su clave **Banca Móvil** que lo identificará en sus operaciones y consultas con **Bancoomeva**.
- 2.) También deberá registrar en la **Oficina Virtual de Bancoomeva** el número celular con el cual utilizará el servicio **Banca Móvil**.
- 3.) Disponer de al menos un teléfono celular Smartphone activo con el

proveedor de su elección, con el servicio de Banca Móvil y mensajes de texto (SMS) y con acceso a Internet.

4. Para la prestación del servicio, el Banco podrá utilizar su propia plataforma tecnológica o la de un tercero designado por éste, que cumpla con adecuados estándares de seguridad. En tal caso, el Cliente autoriza expresamente a dicho tercero para conocer la información necesaria para la ejecución del servicio, confines estrictamente transaccionales.

Las operaciones que se realicen durante el día estarán sometidas a verificación por parte del Banco.

El Cliente se acoge a los horarios de corte contable o ciclo operativo que practique internamente el Banco para determinar en cual día quedarán registradas las operaciones realizadas por el Cliente.

Para realizar las transferencias a otras cuentas de Bancoomeva y otros bancos, el Cliente deberá inscribir previamente las cuentas y facturas en la Oficina Virtual u Oficina física para poder pagar por la Banca Móvil Smartphone de acuerdo a los procedimientos establecidos por Bancoomeva.

5.- **Operaciones Financieras Disponibles:** Mediante el servicio Banca Móvil Bancoomeva, el Cliente podrá emplear su dispositivo móvil para realizar las siguientes operaciones, las cuales son enunciativas más no limitativas, en la medida que el Banco puede disponer de operaciones adicionales que puedan ejecutarse a través de este servicio:

Smartphone  
Geo localizador de Oficinas y ATMs  
Notificaciones  
Cambio de Clave

Smartphone

Geo localizador de Oficinas y ATMs  
Notificaciones  
Cambio de Clave  
Consultas de Saldos de Cuentas y Créditos  
Transferencias Propias y ACH  
Pagos Servicios Públicos  
Pago de Estado de Cuenta  
Avances de Tarjeta de Crédito y Cupo activo  
Pagos de Tarjeta de Crédito

Consulta de preguntas frecuentes  
Consulta de Inversiones  
Indicadores económicos  
Pagos Persona a Persona  
Recarga  
Generación de OTP para retiros  
Vía Baloto  
Control de montos por transacción  
Creación de metas de ahorro con Alcancía

6.- **Obligaciones del Cliente:** Además de las obligaciones contenidas en el presente reglamento y en los contratos, convenios o reglamentos que regulan cada producto o servicio, el Cliente se obliga a:

- a) Usar debidamente el servicio **Banca Móvil**, en especial a no impartir instrucciones imprecisas, indeterminables o inexactas. El Banco se reserva el derecho de autorizar o no una operación o transacción solicitada por el Cliente, cuando ésta a juicio del Banco no sea clara, precisa o determinable.
- b) No permitir que terceras personas operen el servicio **Banca Móvil** mediante su clave y demás medios transaccionales.
- c) Establecer los controles necesarios a fin de evitar que terceras personas puedan operar el servicio **Banca Móvil**, sin perjuicio de la responsabilidad que asume el Cliente por dichas operaciones. Para todos los efectos contractuales, la carga de custodia del dispositivo móvil y la clave secreta para el acceso al servicio **Banca Móvil Bancoomeva** se equipará a la carga de custodia de una tarjeta débito o crédito y su respectiva clave secreta.
- e) Cumplir las recomendaciones formuladas por el Banco en cuanto la forma de operar y seguridades del Servicio **Banca Móvil** dispuestas en la página web del banco.
- f) Guardar debida reserva sobre la forma, manejo, funcionalidades y facilidades del Servicio **Banca Móvil**.
- g) No ceder ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y compromisos que asume por el presente reglamento.
- h) Adquirir y manejar el teléfono celular y los medios de comunicación necesarios para utilizar el servicio **Banca Móvil**.
- i) Mantener actualizado su número de celular y/o correo Electrónico para que el Banco pueda enviarle las notificaciones y comunicaciones a que haya lugar.
- j) En caso de pérdida o robo del dispositivo móvil el cliente debe Reportarlo a su operador y notificar a **Bancoomeva** para proceder con el bloqueo del sistema.

7.- **Responsabilidad Sobre la Información:** La información que el Cliente reciba es para su exclusivo uso personal, por lo cual deberá adoptar las precauciones pertinentes para que la información que el Banco envíe a su celular sea únicamente visualizada y conocida por él. En caso de pérdida o por solicitar la cancelación del teléfono celular, deberá notificar de inmediato a **Bancoomeva** a través de cualquiera de las herramientas que para tal efecto el Banco ha dispuesto, de modo que esta no continúe enviando la información.

8.- **Pagos Parciales:** El Banco no ejecutará o debitará de la(s) cuenta(s) del

Cliente valores parciales correspondientes a transferencias, pagos o demás transacciones, en los eventos en que los fondos en efectivo no sean suficientes para cubrir determinada operación, así tenga disponible para algunos de ellos, cupo de sobregiro o sobre canje.

**9.- Tarifas del Servicio:** **Bancoomeva** goza de autonomía para fijar los precios y tarifas por los servicios que presta al público, especialmente las relacionadas por concepto de la utilización del servicio **Banca Móvil**, incluyendo pero sin limitarse, a la realización de transacciones sobre cuentas de ahorro o corriente, crédito, tarjeta(s) de crédito, información de transacciones, etc. De lo anterior se dará aviso al Cliente a través de cualquier medio que disponga el Banco incluyendo su portal Web. De igual forma el Cliente asume toda contribución, impuesto o tasa actual vigente o futura, originada por la disposición de recursos, transacciones autorizando al Banco para debitar de su(s) cuenta(s) el (los) monto(s) correspondiente(s). El sólo hecho del registro al servicio **Banca Móvil** que haga el Cliente, faculta al Banco para cobrarle una suma como cuota de administración o de manejo que le será comunicada mediante publicación en las oficinas del Banco o su portal Web, según lo dispongan las normas legales correspondientes y reflejada en el estado de cuenta; el no uso del servicio **Banca Móvil** no exime al Cliente del pago de dicha cuota. Serán por cuenta del Cliente el pago de cargos, comisiones y demás emolumentos que cobre el Operador por concepto de los mensajes de texto, uso del Móvil, etc.

**10.- Duración y Terminación del Contrato:** El contrato originado en la afiliación al servicio de **Banca Móvil Bancoomeva** es de duración indefinida. Con todo, el Cliente podrá darlo por terminado unilateralmente en cualquier momento. En este caso, cancelar el servicio y notificarlo a Bancoomeva. De la misma manera, el Banco podrá dar por terminado el contrato unilateralmente por las siguientes causales:

1. Cuando **Bancoomeva** compruebe que el Cliente aportó información o documentos falsos en la vinculación o apertura de cualquiera de los productos financieros ofrecidos por el Banco. 2. Cuando **Bancoomeva** no pueda verificar los datos suministrados por el Cliente en la vinculación o cuando éste no cumpla con la obligación de actualizar anualmente sus datos. 3. Cuando **Bancoomeva** compruebe objetivamente el mal manejo de los canales, productos y servicios asociados a la Banca Móvil. 4. Cuando **Bancoomeva** establezca que el Cliente ha utilizado sus productos financieros como medio para realizar actividades ilícitas, especialmente aquellas relacionadas con el lavado de activos o la financiación del terrorismo. 5. Cuando el Cliente sea incluido en alguna lista de control, nacional o internacional, que lo señale como persona sospechosa de tener relaciones con dineros provenientes del narcotráfico o con personas o grupos terroristas. 6. Cuando el Cliente no realice operaciones con el servicio **Banca Móvil** por un espacio de tiempo igual o superior a tres (3) años. 7. Cuando el Cliente se aproveche de errores de **Bancoomeva** o fraudes contra terceras personas al haberse acreditado a sus cuentas sumas de dinero que no le correspondan. **Parágrafo:** Cuando **Bancoomeva** decida dar por terminado el contrato, avisará de ello al Cliente mediante comunicación dirigida a la última dirección registrada. En este caso, el contrato de depósito en cuenta de ahorros se entenderá terminado pasados treinta (30) días calendario del envío de la comunicación.

**11.- Adición, Suspensión o Bloqueo de Productos o Servicios:** **Bancoomeva** podrá adicionar, suspender o bloquear alguno de los productos o servicios ofrecidos al Cliente a través del servicio de **Banca Móvil**. **Bancoomeva** podrá bloquear los productos y/o servicios del Cliente cuando se presenten situaciones que puedan representar un riesgo para el Cliente y/o para **Bancoomeva** tales como situaciones de fraude o posible fraude. En tales circunstancias, **Bancoomeva** dará aviso inmediato al Cliente por el medio que resulte más expedito y los mantendrá bloqueados hasta tanto el Cliente solicite su reactivación, ya sea personalmente o

por escrito. Asimismo, cuando el Cliente incumpla cualquiera de las obligaciones y cargas que le impone el presente reglamento y aquellas derivadas de los productos y/o servicios objeto de este Reglamento, dará derecho a **Bancoomeva** para bloquear dichos productos y/o servicios hasta tanto éste atienda las obligaciones incumplidas. El ejercicio de la facultad de bloqueo no inhibe a **Bancoomeva** para ejercer las acciones legales a que haya lugar. **Parágrafo:** **Bancoomeva** también podrá bloquear el servicio **Banca Móvil** cuando el Cliente sea declarado interdicto por alguna de las causales establecidas en la ley. En tal circunstancia, el Guardador o Representante Legal que demuestre estar debidamente nombrado y posesionado, tendrá la facultad de solicitar el desbloqueo del mismo.

**12.- Cancelación Total del Servicio:** Dado que el aplicativo que le permite a los clientes visualizar el menú **Banca Móvil** en su teléfono celular para realizar transacciones en **Bancoomeva**, debe ser habilitado por el Operador de Telefonía Celular, el Cliente deberá solicitar la cancelación del servicio directamente con dicha entidad, la cual es la única facultada para bloquear el acceso al aplicativo. En caso que el Cliente desee cancelar su acceso al servicio de **Banca Móvil**, deberá solicitarlo directamente en cualquiera de las oficinas de **Bancoomeva** o lo podrá cancelar a través de la **Oficina Virtual de Bancoomeva** y solicitar el bloqueo de la clave. Una vez bloqueada su clave de **Banca Móvil**, ya sea que se haya presentado el mismo por intentos fallidos o por solicitud del Cliente, podrá solicitar su desbloqueo a través de cualquier oficina a Nivel Nacional.

**13.- Notificaciones:** Para todos los efectos legales a que haya lugar, **Bancoomeva** enviará al Cliente la información que deba hacer al lugar o dirección de notificaciones escogido o señalado por el Cliente en el momento de la vinculación y/o apertura de los productos o servicios que haya adquirido con el Banco. Por tanto, es una obligación del Cliente informar oportunamente sobre el cambio o modificación de la dirección de notificaciones.

**14.- Incrementos de Tarifas y Modificaciones al Reglamento:** **Bancoomeva** podrá incrementar las tarifas y comisiones cobradas por el uso y manejo del servicio **Banca Móvil** y demás productos asociados al mismo, así como también podrá introducir modificaciones al presente reglamento, bastando para el efecto un aviso o notificación al Cliente, con una antelación mínima de cuarenta y cinco (45) días calendario al día en que se efectuará el incremento o 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 los incrementos o con la modificación propuesta, deberá, dentro del término de los cuarenta y cinco (45) días, comunicárselo de manera oportuna a **Bancoomeva** por cualquiera de los canales habilitados, teniendo la opción de rescindir el (los) contrato(s) 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 con la modificación propuesta, se entenderá su aceptación tácita. **Parágrafo:** En cualquier caso el Cliente podrá consultar el valor de las comisiones, tarifas y el reglamento vigente a través del portal corporativo de Bancoomeva en la dirección electrónica [www.bancoomeva.com.co](http://www.bancoomeva.com.co)

**15.- Normas Aplicables:** El servicio de **Banca Móvil Bancoomeva** 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 **Bancoomeva** y a la legislación aplicable en la República de Colombia.

\*\*\*\*\*

Descripción Cambio Realizado	Fecha de Actualización / Versión
En el punto 10 se incluye que se debitará valores parciales correspondientes también a transferencias.	Abril de 2015 V2
Se elimina del reglamento los puntos relacionados con SIM Browsing solo queda Smartphone	Abril de 2015 V3
- Se elimina el numeral 1.5 SMS: debido a que es un tecnología que el Banco no utiliza. - Se adiciona al punto 5 Operaciones Financieras Disponibles: dos servicios que ofrece el Banco Pagos móviles y Recargas.	Noviembre 2016 V4
Se adiciona al reglamento de los Términos y Condiciones para el servicio de Pagos Móviles (T&C), con cada uno de los ítem referentes al producto.	Marzo 2017 V5

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se elimina el Reglamento para pagos móviles.</li> <li>- Se incluye la matrícula de cuentas y preguntas frecuentes.</li> <li>- Se aclara que ya no se requiere ingresar a la Oficina Virtual para activación de la Banca Móvil.</li> <li>- Se actualizan las operaciones financieras disponibles.</li> </ul>	<p>Marzo de 2018 V6</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incluye que el cliente podrá realizar transacciones sobre cuentas corrientes o ahorros y recibir mensajes de texto con información relacionada a las transacciones.</li> <li>- Definición de cliente como persona natural o jurídica.</li> <li>- Se actualizaron los requisitos para el uso de Bancamovil.</li> <li>- Se actualiza condiciones del servicio respecto a la activación de la cuenta en la Bancamovil y actualización de datos personales.</li> <li>- Se actualiza los productos y operaciones de la Bancamovil que se le notificará al cliente.</li> <li>- Se actualiza condiciones de incrementos de tarifas y modificaciones al reglamento.</li> </ul>	<p>Abril 2018 V7</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incluye en el punto 3 Requisitos para el uso del servicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tener una tarjeta débito y crédito activa</li> <li>-Tener un número celular personal valido en Colombia.</li> </ul> </li> <li>- Se incluye en el Punto 5 Operaciones Financieras Disponible por Banca Móvil se adicionan: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Consulta de preguntas frecuentes</li> <li>-Consulta de Inversiones</li> <li>-Indicadores económicos</li> <li>-Pagos Persona a Persona</li> <li>-Recarga</li> </ul> </li> </ul>	<p>Agosto 2018 V8</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incluye en el Punto 5 Operaciones Financieras Disponible por Banca Móvil se adicionan: <ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de OTP para retiros Vía Baloto</li> <li>Control de montos por transacción</li> <li>Creación de metas de ahorro con Alcancía</li> </ul> </li> </ul>	<p>Marzo 2022 V9</p>