

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DE LA SUCURSAL VIRTUAL**

Crediservir ofrece a sus asociados el acceso a la Sucursal Virtual por internet a través del sitio web o de la aplicación móvil para dispositivos con sistema operativo IOS y Android, por favor lea atentamente todos los términos y condiciones que reglamentan su uso. Al acceder al sitio web y a cualquier página del mismo o a la aplicación móvil el asociado se compromete a cumplir con los términos y condiciones que aparecen a continuación. Al hacerlo se entenderá que usted como asociado ha aceptado las condiciones aquí registradas y se somete a las normas legales de la República de Colombia.

En caso de no estar de acuerdo con los siguientes términos y no haga uso de los canales transaccionales ofertados por Crediservir a través de internet. Los actuales términos y condiciones son de vigencia indefinida y hacen parte integral del contrato de cuenta del (los) producto(s) que usted ha firmado con la cooperativa. Sin embargo, podrán ser modificados por Crediservir en cualquier momento, en cuyo caso serán comunicados oportunamente, antes de su entrada en vigencia.

### **DEFINICIONES**

- En adelante el término “Canales transaccionales” se referirá a los canales Sitio Web y Aplicación Móvil de Crediservir.
- Asociado: se refiere a la persona natural que se encuentra vinculada a Crediservir
- Usuario: Persona que puede acceder a información de las sucursales y el simulador de crédito sin necesidad de disponer de una contraseña.
- Sitio Web: Corresponde a la colección de páginas web relacionadas y comunes a un dominio de internet.
- Aplicación Móvil: Es una herramienta desarrollada especialmente para ser ejecutada en dispositivos móviles como un teléfono celular, tabletas y similares.

### **ACCESO**

- El acceso a la Sucursal Virtual está sujeto al registro previo de los datos del asociado como número de teléfono celular, correo electrónico, equipo de cómputo, Smartphone y disponibilidad de internet.
- Para realizar operaciones en la Sucursal Virtual, los asociados personas naturales deben inscribirse mediante un proceso que permite validar la identidad y confirmar si es un asociado activo de Crediservir.
- Después de validar la relación con Crediservir, el asociado deberá definir una clave única, para realizar sus transacciones. Esta clave debe ser secreta e intransferible: Su manejo y uso es de exclusiva responsabilidad del asociado.
- Esta clave es la llave de acceso a una comunicación directa vía Internet con Crediservir, le permite al asociado obtener información de sus productos, realizar operaciones y transacciones determinadas y permitidas por Crediservir.
- De acuerdo con el tipo de transacción Crediservir remitirá un código de autorización, el cual deberá suministrarse para el registro exitoso de la transacción, dicho código será enviado a través de mensaje de texto al número de teléfono celular; este código también será enviado de manera opcional si el asociado así lo determina) al correo electrónico registrado en la última actualización de datos por parte del asociado .
- Dichos productos están regulados por los reglamentos y condiciones de los productos de ahorros o en su defecto por las normas y leyes que regulan el sistema financiero colombiano.
- Para acceder al servicio de los canales transaccionales de Crediservir, el asociado debe disponer de los medios físicos que le permitan recibir o transmitir vía Internet la información de sus productos.

- El asociado se obliga a no ingresar al sitio web desde zonas de acceso público a Internet, que no sean de su absoluta confianza. El asociado asume la responsabilidad por el uso fraudulento que puedan hacer terceras personas, al apropiarse o informar a terceras personas de la clave en sitios de acceso público a Internet a través de mecanismos automáticos o mecánicos o por haber prestado su teléfono móvil o por el no reporte en caso de hurto o pérdida.
- El asociado acepta desde ahora como prueba de las operaciones y/o transacciones efectuadas, los registros electrónicos que se originen con su clave, reconociendo como veraces dichos registros, listados, extractos, etc.
- El asociado asume la responsabilidad de realizar el bloqueo del usuario de manera inmediata, cuando evidencie un uso no autorizado de la Sucursal Virtual a través del sitio web Crediservir.coop ingresando a la Sucursal Virtual opción Seguridad, así como comunicar la situación al correo electrónico: [notificaciones@crediservir.com](mailto:notificaciones@crediservir.com) y a los teléfonos habilitados por la Cooperativa en los horarios de atención de las sucursales.
- El asociado reconoce que, salvo cualquier disposición de las leyes pertinentes en sentido contrario, Crediservir no será responsable de ninguna pérdida o daño que surja del incumplimiento por parte del asociado de los términos y condiciones.
- En ningún caso Crediservir será responsable de algún daño, incluyendo, sin límite, pérdidas o gastos directos, indirectos, inherentes o consecuentes, que surjan en relación con los canales transaccionales o su uso o imposibilidad de uso por alguna de las partes, o en relación con cualquier falla en el rendimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión, falla de sistema o línea, aun en el caso de que Crediservir fueran informados sobre la posibilidad de dichos daños, pérdidas o gastos.
- El asociado deberá informar a Crediservir los cambios efectuados en referencia a número telefónico y/o correo electrónico.

## **SERVICIOS DISPONIBLES**

En la sucursal virtual de Crediservir están disponibles los siguientes servicios:

- Consulta de estado de cuenta de aportes y depósitos en sus diferentes modalidades.
- Consulta y descarga de extractos.
- Traslado de fondos entre cuentas del mismo titular.
- Transferencias entre cuentas de Crediservir con el número de cuenta o número de celular registrado en Crediservir.
- Abonos parciales o pagos totales a las obligaciones directas e indirectas.
- Traslado de fondos a la cuenta de aportes sociales.
- Transferencias a entidades financieras.
- Transferencias a otras cooperativas afiliadas a la Red Coopcentral.
- Simulador de créditos.
- Gestión de seguridad de la aplicación.
- Apertura de Productos de Ahorros (Renta Más, Ahorra Todo y CDAT).
- Descargar el Certificado de Retefuente.
- Bloqueo del Usuario a través del sitio web.
- Recibir opcional la OTP de transferencias al correo electrónico registrado en base de datos de Crediservir.
- Actualizar la dirección de Residencia.
- Traer dinero por PSE desde cualquier entidad financiera.
- Pagos de créditos directos e indirectos desde PSE.

Crediservir podrá modificar los servicios disponibles por los canales transaccionales ya sea ampliando o reduciendo la disponibilidad de éstos.

## **HORARIO DE ATENCIÓN**

Las operaciones transaccionales por internet desde la Sucursal Virtual, podrán realizarse durante las veinticuatro (24) horas del día. En todo caso, Crediservir podrá disponer de tiempos fuera de servicio para realizar trabajos de mantenimiento que conlleven a una mejora en la prestación del servicio, en cuyo caso serán notificados oportunamente.

## **OTRAS CARACTERÍSTICAS**

- La Clave de acceso será bloqueada después de tres intentos fallidos de ingreso en cualquiera de los canales (sitio web y aplicación móvil).
- En caso de olvido de la clave de ingreso o bloqueo del usuario por intentos fallidos, podrá solicitar reexpedición de la misma desde la Sucursal Virtual a través de la opción “*olvidó su contraseña*” en la pantalla de inicio.

## **RESPONSABILIDAD**

- El asociado persona natural declara que es responsable de utilizar los canales transaccionales de Crediservir y crear obligaciones legales por cualquier compromiso civil en que pueda incurrir como resultado del uso de los mismos. Todo asociado persona natural es responsable financieramente en todas las ocasiones en las cuales utilice los canales transaccionales de Crediservir de su uso.
- Las transacciones realizadas por el asociado en el sitio serán registradas por Crediservir y el asociado acepta que dichos registros son prueba de las operaciones realizadas y serán aceptadas como propias. Igualmente, las transacciones ordenadas por el asociado, una vez confirmada su recepción por parte de Crediservir, no podrán revocarse bajo ninguna forma o medio al alcance del asociado.
- Crediservir queda libre de responsabilidad por fallas técnicas ajenas a su voluntad que puedan suceder en la red Internet y que impidan al asociado realizar sus operaciones. Así mismo, Crediservir no será responsable por operaciones no exitosas debido a fallas en las redes públicas o privadas de comunicación, en el fluido eléctrico, en los equipos del asociado, en los sistemas de procesamiento, u otras fallas tecnológicas o en cualquier otra circunstancia extraordinaria de caso fortuito o fuerza mayor. De igual forma Crediservir no será responsable por errores de parte del asociado en la ejecución de las transacciones.
- Crediservir se reserva el derecho de interrumpir o suspender el servicio por dificultades técnicas, de seguridad, o cortes en los servicios de teléfonos, energía, etc., en cuyo caso serán notificados oportunamente, así mismo el asociado podrá realizar en la Sucursal Virtual operaciones hasta por el monto máximo diario establecido por Crediservir. Crediservir podrá, sin que haya lugar a indemnización alguna, denegar utilidades o transacciones, bloquear temporal o definitivamente, cancelar o revocar total o parcialmente los servicios u operaciones en los siguientes eventos: 1. Cuando no aplique a los productos, 2. Cuando las operaciones no estén autorizadas de acuerdo al contrato de los productos y a este reglamento, 3. Presencia de irregularidades en el servicio 4. Como medida de seguridad para Crediservir o para el mismo asociado por circunstancias que sean evidenciadas.

El asociado de Crediservir se obliga a:

- Garantizar que el dispositivo, donde maneja la sucursal virtual de Crediservir, cuente con un sistema de bloqueo (clave, patrón o pin) que restrinja el acceso al mismo por parte de terceros.
- Mantener actualizada la aplicación, para su correcto funcionamiento.
- En caso de pérdida o robo de su teléfono celular, comunicarse inmediatamente con su operador e inhabilitar su número, también informar a Crediservir.
- No hacerse pasar por ninguna persona que utilice el servicio de la página.
- Los asociados no podrán utilizar herramientas para escaneo de vulnerabilidades, explotación de amenazas y denegación de servicios, de acuerdo en lo establecido en las leyes colombianas en el ámbito de los delitos informáticos.
- Notificar de inmediato a Crediservir cualquier modificación del número de teléfono celular o correo electrónico.
- Realizar la actualización de datos mínimo una vez al año.

## **COSTOS DEL SERVICIO EN EL SITIO**

El uso de los servicios virtuales está sujeto a las tarifas vigentes que apliquen y que pueden ser consultadas a través de la página web [www.crediservir.coop](http://www.crediservir.coop).

## **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

Crediservir podrá denegar transacciones, bloquear temporal o definitivamente los servicios u operaciones en las siguientes situaciones: 1. Cuando se presenten irregularidades en el uso de cualquiera de los servicios. 2. Como medida de seguridad para Crediservir o para el mismo asociado por irregularidades o circunstancias que impliquen tal hecho. 3. Cuando el asociado se encuentre incurso en las siguientes cláusulas (i) Ser incluido en las listas restrictivas OFAC (oficina de Control de Activos Extranjeros del Departamento de Tesoro de EEUU), ONU (lista del Consejo de Seguridad de la Organización de las Naciones Unidas), lista de personas y entidades asociadas con organizaciones terroristas, vinculantes para Colombia de conformidad con el derecho internacional emitida por el Ministerio de Relaciones Exteriores, o en cualquier otra regulación vigente. (ii) Ser condenado por Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo o por la comisión de otros delitos comunes dolosos y ser privado de la libertad por sentencia judicial en firme. (iii) Negarse a demostrar el origen de los recursos transados en la cooperativa. (iv) Por falta de veracidad o reticencia, adulteración o falsedad en la presentación de informes o documentos que CREDISERVIR requiera, o por negarse reiteradamente a actualizar la información suministrada.

## **PROPIEDAD INTELECTUAL**

Los derechos de propiedad intelectual de las páginas del Sitio Web y de la Aplicación Móvil pertenecen a Crediservir, salvo aquellas que por convenio correspondan a proveedores. Por lo tanto, se prohíbe el uso de la información, imágenes, logos y demás material proporcionado en estas páginas.

## **VERACIDAD DE LA INFORMACION**

Crediservir no asume responsabilidad por las decisiones que se tomen basadas en la información que se suministra en las distintas páginas del sitio Web de Crediservir. El uso de la información y sus resultados serán de exclusiva responsabilidad del asociado. Crediservir podrá modificar la información, las imágenes y demás material de las páginas en el momento que lo considere.

## **RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD**

A continuación se relacionan algunas medidas de seguridad que deberá tener en cuenta el asociado para el adecuado uso de la sucursal virtual:

- La clave es personal e intransferible, no se puede compartir con nadie. Dar a conocer las claves generará riesgos de fraudes.
- No escriba la clave en ningún lado, memorícela.
- Crediservir nunca solicitará el cambio de la clave principal a través de correo electrónico o mensajes de texto.
- Realice sus transacciones únicamente desde equipos de uso personal, en su casa u oficina, evite el uso de equipos ubicados en sitios públicos que no sean de absoluta confianza donde extraños puedan tener acceso a su información confidencial.
- Nunca preste su cuenta para recibir fondos cuyo origen usted desconoce, delincuentes utilizan este método para la transferencia de dinero de procedencia ilícita.
- Nunca ingrese a través de enlaces en correos electrónicos falsos (phishing), que puedan llevarle a sitios fraudulentos. Recuerde que Crediservir no solicita información confidencial por este medio.
- Instale y mantenga actualizado su computador con herramientas de seguridad informática (antivirus, antispyware, firewall personal y actualizaciones del sistema operativo), lo cual le protege contra espionaje y robo de información.
- No acceder a la Sucursal Virtual desde una conexión inalámbrica (WiFi) pública, por ejemplo en aeropuertos o parques.
- Usted debe tener total confidencialidad con la información de los usuarios y claves de acceso a la Sucursal Virtual.
- Una vez termine la(s) transacción(es) debe asegurarse que cerró la sesión de la Sucursal Virtual para evitar que otros ingresen a ella.
- Si le llega un reporte de una transacción que usted no ha realizado debe proceder de inmediato a bloquear el usuario a través de la sucursal virtual opción seguridad y notificar a Crediservir.
- Realice cambios de clave de manera preventiva, por lo menos una vez por mes.
- Evite descargar e instalar programas de fuentes desconocidas, estos pueden contener programas

escondidos o virus que pueden comprometer su información.

- Evite proporcionar datos personales a través del perfil de las redes sociales (Facebook, Twitter, Pinterest, etc.)
- Evite diligenciar formularios en sitios web para suscribirse a boletines en línea o participar en rifas.
- Evite diligenciar formularios físicos donde le solicitan actualizar datos a cambio de algún beneficio.

#### **VIGENCIA**

El presente documento tendrá una vigencia indefinida. En cualquier momento, Crediservir puede cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones aquí presentes, mediante avisos, correo electrónico o correo regular a cualquier dirección registrada en su base de datos y que se entenderán como aceptados si el cliente sigue ejecutando el servicio. La versión del reglamento vigente será siempre la publicada en el sitio web.

En cuanto a lo no expresado en este documento, Crediservir se acogerá a lo escrito en los contratos y convenios de los productos y servicios o reglamentos que los regulen de acuerdo a las leyes colombianas aplicables.