

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO PORTAL TRANSACCIONAL O BANCA MÓVIL

Los presentes términos y condiciones regulan el uso y manejo del servicio del Portal transaccional o banca móvil que Crediservir pone a disposición del cliente, los cuales el Asociado declara conocer y aceptar:

- 1. OBJETO:** El asociado se obliga a cumplir con los términos y condiciones del servicio del Portal transaccional o banca móvil, para la correcta utilización de este servicio prestado por Crediservir.
- 2. CONDICIONES DEL SERVICIO:**
 - 2.1** Crediservir procurará que el servicio esté disponible para el cuentahabiente las veinticuatro (24) horas, los 365 días al año, sin perjuicio de las limitaciones y restricciones de operaciones específicas establecidas e informadas por Crediservir. No obstante lo anterior, Crediservir puede restringir o modificar su funcionamiento, temporal o definitivamente a un determinado horario o para una clase de transacciones específicas. Por lo tanto el cuentahabiente acepta la condición de que la fecha real de la operación en el sistema no es igual a la fecha del calendario, en algunos casos.
 - 2.2** Para la prestación del servicio, Crediservir 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 Cuentahabiente autoriza expresamente a dicho tercero para conocer la información necesaria para la ejecución del servicio, con fines estrictamente transaccionales.
 - 2.3** El servicio ofrecido por parte de Crediservir a través del Portal transaccional o banca móvil es exclusivo para las personas naturales que se encuentran actualmente vinculadas a Crediservir con cualquier producto ofrecido por Crediservir, asociados a una cuenta.
 - 2.4** Para poder acceder al servicio del Portal transaccional o banca móvil, el cuentahabiente deberá: i) Ser titular por lo menos de un producto en Crediservir. ii) Registrarse en este canal no presencial y disponer de un usuario y una clave principal, las cuales deben estar activos en el portal transaccional o banca móvil iii) Tener registrado el número del celular y correo electrónico en Crediservir. iv) Disponer de un teléfono celular que opere con sistema operativo Android o IOS. v) Tener un plan de datos con un operador celular o conexión a Internet WiFi. vi) Tener autorizado en Crediservir el envío de SMS (mensajes de texto).
 - 2.5** Este canal electrónico no presencial permitirá al cuentahabiente podrá realizar las siguientes operaciones: transferencias (Intracooperativas, Intercooperativas e Interbancarias) y programarlas, compra y/o pagos por PSE y demás transacciones que se encuentren disponibles en el Portal transaccional o banca móvil, y aquellas que se implementen en el futuro.
 - 2.6** El cuentahabiente podrá utilizar los servicios electrónicos ofrecidos por Crediservir durante el término de vigencia de los productos de los cuales es titular en Crediservir. Crediservir podrá establecer límites máximos y mínimos de disponibilidad para operaciones y transacciones a través del servicio del Portal transaccional o banca móvil, los cuales, de establecerse, serán informados en las carteleras de las oficinas de Crediservir o a través de cualquier otro medio idóneo. Las transacciones y operaciones del cuentahabiente se atenderán siempre y cuando el saldo de la(s) respectiva(s) cuenta(s) lo permita.
 - 2.7** Crediservir procesará la información y las operaciones en el momento en que el cuentahabiente active el servicio mediante la respectiva clave y/o seguridades adicionales, siempre y cuando, fueren legales o convencionalmente posibles, no obstante lo anterior, las operaciones que realice con la información suministrada durante el día estarán sometidas a verificación por parte de Crediservir, autorizando el cuentahabiente desde ahora los ajustes, débitos o créditos, que éste efectúe en las respectivas cuentas o créditos en razón de dicha verificación, que en todo caso

será justificada.

- 2.8** Crediservir garantiza privacidad total en la información del cuentahabiente y de 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.
- 2.9** La clave de acceso y el usuario identificará al cuentahabiente en sus relaciones con Crediservir vía internet, y estarán bajo su control exclusivo. Igualmente es entendido que por cuestiones de seguridad o por presentarse eventos que pongan en peligro los intereses de Crediservir, del cuentahabiente, o de terceras personas, Crediservir podrá suspender temporal o definitivamente o limitar el servicio cuando detecte que cuentahabientes no autorizados intentan entrar al sistema. Adicionalmente, el cuentahabiente asumirá todos los riesgos, costos y pérdidas incurridas que tengan origen o que estén relacionados con el uso no autorizado de los servicios y de la utilización y custodia de sus claves las cuales son personales e intransferibles. Cualquier operación realizada por el cuentahabiente con la utilización de su clave será entendida como emanada válida, legítima y auténticamente por éste, sin que Crediservir tenga la obligación de realizar o tomar resguardo adicional en tal sentido. El cuentahabiente no podrá oponer defensa alguna basada en defecto de acreditación, asumiendo el cuentahabiente toda la consecuencia jurídica del uso del sistema en su nombre.
- 2.10** Crediservir se reserva el derecho a limitar, suspender y/o cancelar el servicio del Portal transaccional o banca móvil al (los) cuentahabientes que incumpla(n) o contrarie(n) lo dispuesto en los presentes términos y condiciones, o que utilicen el servicio con la finalidad de cometer actos fraudulentos, delictivos, en perjuicio de terceros y/o contrarios a la moral y a las buenas costumbres, sin que por ello se pueda derivar responsabilidad alguna a cargo de Crediservir. También podrá cancelar o suspender el servicio cuando el Cuentahabiente llegare a ser (i) 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, (ii) incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como 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 tema del lavado de activos y financiación del terrorismo, o (iii) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos, sin que ellos genere indemnización alguna.
- 2.11** El cuentahabiente acepta que una vez confirmada su transacción, la misma no puede ser reversada, modificada o cancelada; dichas operaciones quedarán registradas en los archivos del servicio los cuales constituyen plena prueba de las operaciones realizadas por el cuentahabiente siempre que se compruebe un acceso exitoso.
- 2.12** Crediservir atenderá y gestionará los reclamos formulados por los cuentahabientes relacionados con las transacciones realizadas a través del servicio del Portal transaccional o banca móvil.
- 2.13** El cuentahabiente conviene que Crediservir podrá en cualquier tiempo modificar las condiciones, modalidades u operaciones de estos sistemas, con el objeto de obtener un mejor aprovechamiento de los servicios del Portal transaccional o banca móvil, situaciones que serán notificadas a través de los medios que Crediservir considere pertinentes.
- 2.14 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Crediservir se reserva el derecho a limitar, suspender y/o cancelar el servicio del Portal transaccional o banca móvil al (los) cuentahabientes que incumpla(n) o contrarie(n) lo dispuesto en los presentes términos y condiciones, o que utilicen el servicio con la finalidad de cometer actos fraudulentos, delictivos, en perjuicio de terceros y/o contrarios a la moral y a las buenas costumbres, sin que por ello se pueda derivar

responsabilidad alguna a cargo de Crediservir.

También podrá cancelar o suspender el servicio cuando el Cuentahabiente llegare a ser (i) 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, (ii) incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como 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 tema del lavado de activos y financiación del terrorismo, o (iii) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos, sin que ellos genere indemnización alguna.(iiii) Cuando se cancelen los productos de los cuales sea titular el cuentahabiente.

3. OBLIGACIONES DEL CUENTAHABIENTE

- 3.1** El cuentahabiente es responsable de tomar las medidas de seguridad necesarias para precaver virus y/o otros actores nocivos que circulan por Internet en los equipos que el cuentahabiente utilice.
- 3.2** El cuentahabiente es responsable de los perjuicios que se causen a Crediservir por el uso indebido del servicio del Portal transaccional o banca móvil, así como por la falta de veracidad, inexactitud, omisión y/o error de la información suministrada por el cuentahabiente.
- 3.3** El cuentahabiente acepta como prueba de las operaciones y/o transacciones efectuadas los registros electrónicos que se generen bajo la clave, firma digital, firma electrónica y/o seguridades adicionales, reconociendo como veraces dichos registros.
Es responsabilidad del cuentahabiente verificar la exactitud de la información que suministre para hacer uso de los servicios de el Portal transaccional o banca móvil, tales como números de cuenta, números de recibos, valor de los recibos, entre otros.
- 3.4** Mantener a su propio costo y gasto el equipo y los servicios de comunicación necesarios para utilizar el servicio del Portal transaccional o banca móvil, por lo tanto Crediservir no se hará responsable de la disponibilidad, ni de la confiabilidad de dicho equipo o de los servicios de comunicación utilizados por el cuentahabiente.
- 3.5** Inscribir y actualizar el correo electrónico y número del celular en Crediservir a través de los mecanismos dispuestos para tal fin, datos de contacto en los cuales se recibirán los mensajes de texto para realizar las respectivas transacciones, poder acceder a los servicios.
- 3.6** También es responsabilidad del cuentahabiente: a) No suplantar a otro cuentahabiente b) No acceder, ni intentar sobrepasar los controles de seguridad a través de herramientas de hackeo, ni intervenir en el funcionamiento ni usar o disponer en cualquier forma de los archivos, sistemas, programas, aplicaciones o cualquier otro elemento de Crediservir con carácter exclusivo, reservado o propio de su actividad, o que utilice o posea a efectos de llevar a cabo la presentación de sus servicios en Internet o en cualquier otra red informática, como también se obliga a no acceder ni usar o disponer indebidamente o sin autorización de Crediservir de los datos o información incluida en los mismos programas, archivos, sistemas, aplicaciones, entre otros.
- 3.7** El cuentahabiente se compromete a guardar registro de los números de transacción y/o referencias que arroje el servicio y que sean necesarios para identificar su solicitud y/o transacción.

- 3.8** El cuentahabiente debe disponer de los medios físicos necesarios que le permitan recibir o transmitir por vía Internet la información relacionada con los productos y servicios de Crediservir.
- 3.9** Cambiar su clave cada vez que el sistema lo alerte. De igual forma la podrá modificar en cualquier momento.
- 3.10** No permitir que terceras personas operen el servicio del Portal transaccional o banca móvil mediante su clave.
- 3.11** Establecer los controles necesarios a fin de evitar que terceras personas no autorizadas puedan operar el servicio del Portal transaccional o banca móvil.
- 3.12** Seguir las recomendaciones formuladas por Crediservir en cuanto a forma de operar y seguridades del servicio del Portal transaccional o banca móvil.
- 3.13** Guardar debida reserva sobre la forma, manejo, funcionalidades y facilidades del servicio del Portal transaccional o banca móvil.
- 3.14** Para todos los efectos las transacciones u operaciones que se realicen con la clave del servicio del Portal transaccional o banca móvil, se entenderán realizadas por el cuentahabiente, por lo tanto las asume como suyas, exonerando a Crediservir de cualquier responsabilidad por la realización de tales operaciones o transacciones.
- 3.15** Es responsabilidad del asociado informar inmediatamente a Crediservir sobre la pérdida o hurto de su teléfono celular; acceso no autorizado a su correo electrónico; pérdida de credenciales de acceso; cambio de número de celular o dirección de correo electrónico y en general cualquier afectación a la seguridad de su teléfono celular o correo electrónico.
- 3.16** Actualizar sus datos como mínimo una vez al año. y hacer responsable al asociado de la custodia de la información de inicio de sesión en el servicio.
- 3.17** Verificar la exactitud de la información que suministre para hacer uso del servicio del Portal transaccional o banca móvil, tales como números de cuenta, secuencia de las transacciones, valor de las transacciones, entre otros.
- 3.18** Mantener los recursos disponibles suficientes en moneda legal colombiana, en la(s) cuenta(s) abierta(s) en Crediservir para permitir que las operaciones ordenadas sean tramitadas y liquidadas oportunamente.
- 4. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDADES DE CREDISERVIR:** Crediservir no se obliga a:

Crediservir no responde por cualquier daño o perjuicio de cualquier naturaleza que se cause al cuentahabiente a) Por la falta de disponibilidad o continuidad del servicio del Portal transaccional o banca móvil b) Por la falta de veracidad, exactitud y oportunidad en la información suministrada por el cuentahabiente a Crediservir c) Por el uso indebido que el cuentahabiente realice del servicio y de la información que Crediservir suministre al cuentahabiente por medio del Portal transaccional o banca móvil. d) Fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero y que en un momento puedan ocasionarle perjuicios al cuentahabiente que imposibilite, demore, desvíe o altere la realización de operaciones y transacciones. e) Por la suplantación del cuentahabiente a través del Portal transaccional o banca móvil. f) Por las decisiones que tome el cuentahabiente con base en la información contenida o suministrada a través del Portal transaccional o banca móvil. g) si las operaciones no puedan realizarse por causas atribuidas al cuentahabiente, tales como cuentas embargadas, falta o insuficiencia de fondos en sus cuentas o por incorrecta operación del sistema omisiones o insuficiencia de información en las solicitudes, por daños en los sistemas de transmisión de datos u otros que estén por fuera del control de Crediservir. h) Crediservir no estará obligada a validar la información de los pagos que realice el cuentahabiente a través del servicio del Portal transaccional o banca móvil, por lo tanto, no será

responsable por errores en las sumas pagadas, la obligación objeto de pago, la identificación, los números de cuentas afectados, etc.) Por la pérdida, robo o deterioro de los equipos del cuentahabiente, que dé lugar al uso indebido del servicio,

COSTOS: Crediservir se reserva en cualquier momento el derecho de establecer y cobrar una tarifa y/o comisión por acceso al servicio del Portal transaccional o banca móvil. De lo anterior se dará aviso al cuentahabiente a través de cualquier medio o de los que señalen las disposiciones legales correspondientes, para que se manifieste acerca de su aceptación o deseo de no continuar utilizando el servicio, dentro de los 45 días calendarios siguientes a la notificación efectuada por Crediservir. De igual forma el cuentahabiente autoriza expresamente a Crediservir para debitar de su (s) cuenta (s) el (los) monto (s) correspondiente (s).

- 5. VIGENCIA Y MODIFICACIÓN:** Los actuales términos y condiciones tienen vigencia indefinida y podrán ser modificados, adicionados, suprimidos o cancelados por Crediservir en cualquier momento, para lo cual Crediservir informará de manera previa al cuentahabiente, mediante avisos transmitidos por cualquier medio que Crediservir considere adecuado.

6. PROTECCION DATOS PERSONALES.

El cuentahabiente mediante el registro de sus datos personales en el Portal transaccional o banca móvil, autoriza a Crediservir para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos con la finalidad de adelantar el trámite de la activación del servicio del Portal transaccional o banca móvil para facilitarle el acceso a los productos y servicios ofrecidos a través de este medio electrónico no presencial.

Como titular de la información el cuentahabiente tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracción a la ley, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos a Crediservir, en los casos en que sea procedente y acceder en forma gratuita a los mismos.

Crediservir se encuentra ubicada en la Cra 12 10-00 en la ciudad de Ocaña, y con número telefónico (7) 5694444.

7. PROPIEDAD INTELECTUAL

Crediservir es titular de todo logotipo, imagen, lema, marca (figurativa, sonora, nominativa, etc.), texto, ilustración, diseño, fotografía, vídeo y cualquier elemento de propiedad intelectual e industrial que se encuentre en el Portal transaccional o banca móvil, los cuales se encuentran protegidos por las normas nacionales e internacionales de propiedad industrial y derechos de autor. Por lo tanto el(los) cuentahabiente (s) se compromete(n) a no hacer uso de ellos, so pena de la responsabilidad civil y penal que se derive del incumplimiento de la presente obligación.

8. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

El presente servicio del Portal transaccional o banca móvil se regula por la legislación colombiana. Cualquier conflicto o reclamación originada en el uso del servicio del Portal transaccional o banca móvil será sometida a la Jurisdicción Ordinaria de la República de Colombia.

9. RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD:

9.1 PORTAL TRANSACCIONAL O BANCA MÓVIL

- ✓ 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.
- ✓ Si utiliza un computador portátil, le recomendamos no acceder al Portal transaccional o banca móvil 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 al Portal transaccional o banca móvil.
- ✓ Una vez termine la (s) transacción (es) debe asegurarse que cerró la sesión del Portal transaccional o banca móvil para evitar que otros ingresen a ella.
- ✓ Si le llega una notificación respecto a una transacción no realizada por usted, deberá proceder de inmediato a bloquear el canal del Portal transaccional o banca móvil, a través de la aplicación (opción seguridad) o el portal web (opción bloqueos canales/Tarjetas opción servicios), adicionalmente deberá informar a Crediservir.
- ✓ Realice cambios de clave de manera preventiva, por lo menos una vez por mes.
- ✓ Cuando realice compras por Internet, cerciúrese que sean páginas seguras (verificando que esté presente el candado de seguridad, o muestre en la dirección el prefijo https) de lo contrario no estará segura la confidencialidad de sus datos personales y financieros.
- ✓ 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.

9.2 MODALIDADES DE FRAUDE

Ingeniería Social: Es el conjunto de técnicas que los delincuentes usan para manipular a las personas a través de engaño telefónico, presencial o por internet, buscando apropiarse de su información personal y financiera, como sus números de identificación y las claves de sus cuentas bancarias. En general el fraude se comete a través de alguna de las siguientes modalidades, entre otras:

- Phishing: Envío de correos electrónicos que aparentan provenir de fuentes fiables (por ejemplo, entidades bancarias), para obtener datos confidenciales del usuario, que posteriormente se utilizan para la realización de fraudes.
- Trashing: Recolectar información de documentos eliminados, comúnmente con la finalidad de obtener datos que sirvan como información para cometer fraudes.
- Pharming: Explotación de una vulnerabilidad en el software de los equipos de los usuarios, que permite a un atacante redirigir una página web a otra distinta para el robo de información.
- Vishing: Práctica fraudulenta que consiste en el uso del Protocolo Voz y de la ingeniería social

para engañar personas y obtener información delicada como puede ser información financiera o información útil para el robo de identidad.

- **Smishing:** Envíos selectivos de mensajes SMS dirigidos a usuarios de telefonía móvil con el fin de que visiten una página web fraudulenta. Mediante reclamos atractivos con alertas urgentes, ofertas interesantes o succulentos premios, tratan de engañar al usuario aprovechando las funcionalidades de navegación web que incorporan los dispositivos móviles actuales.
- **Whaling:** Técnicas de phishing dirigidas contra objetivos de alta importancia dentro de una organización (altos directivos de empresa, políticos, etc.) o simplemente de gran trascendencia social.

13 DEFINICIONES

13.1 Mensajes SMS: (Short Messaginng System) Servicio disponible en los teléfonos celulares que permite el envío de mensajes cortos (también conocidos como mensajes de texto) entre teléfonos móviles, teléfonos fijos y otros dispositivos de mano.

13.2 Portal transaccional o banca móvil: El Portal transaccional o banca móvil es un canal ofrecido por Crediservir para facilitar a sus cuentahabientes el acceso a los productos y servicios brindados a través de medios electrónicos no presenciales.

13.3 PSE: Es un sistema centralizado y estandarizado, desarrollado por ACH COLOMBIA que permite a la entidad brindar a sus cuentahabientes la posibilidad de efectuar pagos a través de la página de internet, debitando los recursos de las cuentas que el cuentahabiente tiene en Crediservir.