

REGLAMENTO DE USO DE BANCA MÓVIL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA

Este Reglamento consigna las condiciones por las cuales se rige el uso y manejo de los servicios y productos financieros, en el adelante los Servicios, ofrecidos por el Banco, en adelante el **BANCO**, a través de Banca Móvil. A través de Banca Móvil, el titular de cuenta(s) corriente, de ahorros, de depósito (s) de dinero electrónico o de tarjeta de crédito o de crédito otorgado por el **BANCO**, en adelante el **CLIENTE**, que se encuentra habilitado por una compañía de telefonía celular, en adelante el **OPERADOR**, desde su teléfono móvil, en adelante el Móvil, podrá realizar transacciones sobre dicha(s) cuenta(s), y/o depósito(s) de dinero electrónico y/o tarjeta de crédito y/o crédito otorgado por el **BANCO**, y recibir mensajes e información relacionada con transacciones realizadas sobre su(s) cuenta(s) de ahorro, cuenta(s) corriente(s), depósito(s) de dinero electrónico, crédito(s) y tarjeta(s) de crédito y operaciones y servicios del **BANCO**. Los Servicios serán prestados a través de un menú **USSD**¹ (Unstructured Supplementary Service Data) o aplicaciones móviles, en adelante denominadas **APP**.

1. INSCRIPCIÓN

1. Para poder acceder a los Servicios, el CLIENTE deberá disponer de una línea de telefonía móvil de un OPERADOR y disponer de sistema de telefonía celular, que opere con la tecnología apta y los medios físicos que le permitan recibir o transmitir la información necesaria para la realización de operaciones y/o transacciones y la recepción de mensajes e información sobre transacciones realizadas sobre su(s) cuenta(s) de ahorro, cuenta(s) corriente(s), depósito(s) de dinero electrónico y tarjeta(s) de crédito, créditos, operaciones y servicios del BANCO. Tanto el Móvil como la línea de telefonía móvil deben ser de propiedad exclusiva del CLIENTE y su manejo y utilización de su entera responsabilidad.

2. Para la prestación de los Servicios, el CLIENTE debe cumplir con el proceso de inscripción establecido por el BANCO, así: El CLIENTE debe estar previamente inscrito en Banca Virtual. El usuario y la clave que utilice en Banca Móvil, serán los mismo que utiliza para la autenticación en Banca Virtual. Para otras APP, el cliente deberá inscribirse desde el menú de la APP, diligenciando los datos solicitados y la clave para Banca Móvil. Esta clave se debe asignar de forma independiente a la de otros canales. La inscripción que haga el CLIENTE a la Banca Móvil implica la aceptación de todas las condiciones definidas en este Reglamento.

3. Previo al registro, el CLIENTE se obliga a leer cuidadosamente el presente Reglamento. Con el registro que haga el CLIENTE en los términos estipulados, se perfecciona el acuerdo expreso sobre las condiciones de este Reglamento y la aceptación incondicional de las mismas. En consecuencia, una vez hecha la inscripción en los términos indicados en este Reglamento, toda transacción realizada con la clave asignada por el CLIENTE y originada a través de la APP o a través del menú USSD y recibidas por el BANCO, se entenderá realizada por el CLIENTE, por tanto, el BANCO podrá proceder conforme a la orden impartida.

4. En todo caso, el BANCO podrá rechazar una solicitud de inscripción siempre y cuando se fundamente en una razón objetiva que deberá ser comunicada al CLIENTE.

2. SERVICIOS EN GENERAL

1. El CLIENTE, siempre y cuando se cumplan las condiciones previstas en este Reglamento, podrá, acceder a los Servicios, previo ingreso de la clave asignada por él para la Banca Móvil y podrá consultar saldos de su(s) cuenta(s) corriente y de ahorros, de su(s) depósito(s) de dinero electrónico y las demás transacciones que a futuro establezca el BANCO. Así mismo, permitirá al CLIENTE una comunicación directa con el BANCO a través del Móvil, mediante el cual el BANCO podrá enviarle información relacionada con las operaciones y transacciones realizadas sobre su(s) cuenta(s) de ahorro, cuenta(s) corriente(s), depósito(s) de dinero electrónico, crédito(s) y tarjeta(s) de crédito y en general información sobre los Servicios del BANCO.

¹ **USSD** (Unstructured Supplementary Service Data, "Servicio Suplementario de Datos no Estructurados" Protocolo para el envío de datos a través de móviles GSM).

2. Toda instrucción generada a través del Móvil desde el menú de la APP y a través del menú USSD estará sujeta a confirmación por parte del BANCO. El CLIENTE conoce y acuerda que el BANCO sólo atenderá instrucciones que, habiendo sido habilitadas por el BANCO, hayan sido enviadas a través del Móvil desde el menú de la APP o desde el menú USSD, autenticadas con la clave asignada por el CLIENTE y en los formatos y con los códigos establecidos para el efecto, de manera que cualquier otro tipo de instrucción sin el cumplimiento de estos requisitos, se entenderá no recibida por el BANCO.

3. El BANCO se reserva el derecho de adicionar, suspender y/o cancelar alguna de las operaciones y transacciones y/o cualquiera de los Servicios realizables a través de Banca Móvil de acuerdo a sus análisis internos. Una vez el BANCO haya tomado la determinación de cancelar o suspender los Servicios solicitará al OPERADOR que se le envíe al CLIENTE un mensaje informando la terminación de los Servicios o su bloqueo permanente y pondrá a disposición del CLIENTE la justificación correspondiente.

4. Las transacciones sobre la(s) cuenta(s) de ahorro(s), corriente(s), depósito(s) de dinero electrónico, tarjeta de crédito y/o crédito otorgado por el BANCO, a través de Banca Móvil se rigen adicionalmente por los reglamentos propios de estos productos y servicios, respecto de los cuales el CLIENTE manifiesta que al obtenerlos conoció y acordó expresamente sus términos y condiciones.

5. En caso de pérdida o hurto del Móvil, el CLIENTE formulará denuncia penal y notificará inmediatamente por la vía más rápida tal hecho al BANCO, para que, a partir de este momento, adopte las medidas correspondientes.

6. Toda transacción u operación que aparezca en los registros del BANCO, efectuada a través del APP y/o a través del menú USSD, autenticadas con la clave asignada por el CLIENTE será cargada automáticamente a la(s) respectiva(s) cuenta de ahorros o corriente, depósito(s) de dinero electrónico, crédito(s) y tarjeta(s) de crédito. Por lo tanto, el CLIENTE autoriza al BANCO de manera expresa e irrevocable para afectar tal(es) cuenta(s) por el valor de las operaciones realizadas por medio de Banca Móvil.

7. El CLIENTE faculta al BANCO, sin reserva de ninguna naturaleza, para que asiente en los registros que para el efecto tenga dispuestos, los movimientos y operaciones efectuadas conforme a este Reglamento. Las operaciones y transacciones se reflejarán en los registros electrónicos de mensajes de texto (SMS) que sean originados en el Móvil, así como en los listados, cintas, extractos, etc., que se originen en el BANCO.

8. El BANCO podrá establecer límites máximos y mínimos para Los Servicios a través de Banca Móvil, los cuales, de establecerse, serán informados a través del tarifario de productos y servicios del BANCO, en la página web o a través de cualquier otro medio idóneo. Las transacciones y operaciones del CLIENTE se atenderán siempre y cuando el saldo de la(s) respectiva(s) cuenta(s) o depósito(s) de dinero electrónico o crédito o cupo de tarjeta de crédito lo permita. El BANCO no está obligado a otorgar crédito alguno al CLIENTE para atender estas transacciones.

9. El BANCO procurará que los Servicios estén disponibles para el CLIENTE en un rango aproximado de dieciocho horas diarias, siete días a la semana (18 horas diarias durante los 7 días de la semana), en el horario comprendido entre las 6:00 horas y las 24:00 horas del día, sin perjuicio de las limitaciones y restricciones de operaciones específicas establecidas o que establezca el BANCO. Las operaciones que se realicen durante el día estarán sometidas a verificación por parte del BANCO, autorizando el CLIENTE desde ahora los ajustes, débitos o créditos, que el BANCO efectúe en las respectivas cuentas, depósito(s) de dinero electrónico o créditos en razón de dicha verificación. En todo caso, el BANCO se reserva el derecho de interrumpir o suspender los Servicios y/o el servicio de información de transacciones vía celular por dificultades técnicas, operativas y/o de seguridad.

10. El CLIENTE entiende y acepta que puedan presentarse imposibilidad, demora o deficiente en la transmisión de los datos u operaciones solicitadas en su sistema de telefonía celular, a causa de fallas en el equipo del CLIENTE, redes telefónicas u otras causas ajenas al control del BANCO, así como por problemas técnicos, por actividades de mantenimiento o por suspensión de los Servicios.

11. Para la prestación de los Servicios, 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 de la cual sea

titular, que resulte necesaria en la prestación de los Servicios y para los fines estrictamente relacionados con Banca Móvil.

12. El CLIENTE acepta que el BANCO le notifique cualquier tipo de información, decisión o modificación de los procedimientos, las condiciones y los términos de sus productos y servicios, a través de su celular o a cualquier otra red informática utilizada por el BANCO.

13. No es atribuible al BANCO la pérdida, robo o deterioro del o los equipos del CLIENTE, incluyendo, pero sin limitarse el Móvil, que dé lugar al uso indebido de los Servicios o de la Banca Móvil. El cliente será responsable de las transacciones que se deriven por la falta de cancelación oportuna del Servicio por el CLIENTE, cuando se presente la pérdida, robo o deterioro del o los equipos del CLIENTE.

14. El BANCO podrá denegar transacciones, bloquear temporal o definitivamente, cancelar o revocar total o parcialmente los servicios u operaciones en los siguientes eventos:

a. En el evento de presentarse irregularidades en el uso o manejo de cualquiera de los Servicios y de la Banca Móvil por parte del CLIENTE.

b. Como medida de seguridad para proteger sus propios intereses o los del CLIENTE.

c. En el evento en que el CLIENTE no cumpla con las instrucciones de seguridad informadas por el BANCO.

d. Por muerte del CLIENTE

e. En el evento de terminación de los convenios celebrados con el(los) OPERADOR(es) de telefonía móvil o el(los) prestador(es) de la(s) plataforma(s) para la prestación del servicio, por cualquier causa

i. El incumplimiento del CLIENTE de las condiciones de este Reglamento o los de los productos relacionados con el mismo tales como cuenta corriente, cuenta de ahorros, depósito de dinero electrónico, tarjeta de crédito, créditos, tarjeta débito o Audiorespuesta.

3. TARIFAS Y/O COMISIONES

1. El BANCO establecerá y cobrará al CLIENTE las tarifas y/o comisiones que defina por concepto de la utilización de los diferentes Servicios, productos o transacciones de Banca Móvil, incluyendo, pero sin limitarse a la realización de transacciones sobre cuenta(s) de ahorro o corriente, depósito(s) de dinero electrónico, crédito, tarjeta(s) de crédito, información de transacciones, etc. De lo anterior se dará aviso al CLIENTE a través de cualquier medio establecido por el BANCO. De igual forma el CLIENTE asume toda contribución, impuesto o tasa actual vigente o futura, originada por la disposición de recursos y autoriza expresamente al BANCO para debitar de su(s) cuenta(s), depósito(s) de dinero electrónico, crédito o tarjeta(s) de crédito, el(los) monto(s) correspondiente(s).

4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

1. Además de las obligaciones contenidas en el presente Reglamento y en los convenios o reglamentos que regulan cada producto o servicio, el CLIENTE se obliga específicamente a:

i. Hacer un debido uso de la 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.

ii. En el Servicio SMS, el CLIENTE deberá abstenerse de responder mensajes de texto diferentes a los originados por el BANCO identificados como 85858.

iii. No permitir que terceras personas conozcan la clave de acceso asignada por el CLIENTE para la Banca Móvil ni el Móvil, los cuales una vez el CLIENTE se haya inscrito son personales e intransferibles.

iv. Seguir las recomendaciones formuladas por el OPERADOR y el BANCO en cuanto a la forma de operar y seguridades del servicio Banca Móvil.

v. Guardar debida reserva sobre la forma, manejo, funcionalidades y facilidades de la Banca Móvil.

vi. El CLIENTE debe realizar una correcta operación del sistema y no incurrir en omisiones o insuficiencia de información en los formularios y solicitudes, así mismo debe realizar transacciones con sujeción a la disponibilidad de fondos en sus cuentas de ahorros o corrientes, depósitos de dinero electrónico, así como en su tarjeta de crédito o créditos, por lo tanto, los errores en digitación

acerca de las sumas pagadas, la obligación objeto de pago, la identificación, los números de cuentas y en general los errores del CLIENTE, estarán a su cargo.

vii. No acceder, ni intervenir en el funcionamiento, ni usar o disponer en cualquier forma de los archivos, sistemas, programas, aplicaciones o cualquier otro elemento que el BANCO, con carácter exclusivo, reservado o propio de su actividad, utilice o posea a efecto de llevar a cabo la prestación de sus Servicios, como también se obliga a no acceder, ni usar o disponer indebidamente o sin autorización del BANCO de los datos o la información incluida en los mismos programas, archivos, sistemas, aplicaciones, etc. El CLIENTE se obliga a dar aviso inmediato al BANCO por un medio idóneo del conocimiento, disposición, uso o acceso, cualquiera que sea su causa, que tenga o hayan tenido el titular o terceros de tales archivos, datos, sistemas, programas aplicaciones o cualquier otro elemento de los anteriormente citados. El CLIENTE será responsable de los perjuicios a terceros o al BANCO que se causen por la contravención de lo dispuesto en la presente cláusula.

viii. Dar el debido cumplimiento a este reglamento y a los reglamentos de los Servicios prestados a través de la Banca Móvil, tales como cuenta(s) corriente y de ahorros, depósito(s) de dinero electrónico, tarjeta débito, tarjeta de crédito, créditos e IVR (Audiorespuesta).

5. CANCELACIÓN Y/O SUSPENSIÓN

La cancelación o la suspensión de los Servicios o de la Banca Móvil, debe ser solicitada por el CLIENTE al BANCO y no al OPERADOR; se entenderán a cargo del CLIENTE las operaciones y transacciones que se lleven a cabo a través del Móvil y/o generadas a través del menú de la APP y/o a través del menú USSD hasta que la solicitud de cancelación y/o suspensión del servicio sea recibida por el BANCO. El BANCO tiene la facultad para cancelar los productos asociados a las diferentes transacciones que pueden realizarse a través de la Banca Móvil, en los términos y condiciones establecidos en los respectivos contratos y en este Reglamento.

6. ACTOS DEL OPERADOR

No son atribuibles al BANCO los perjuicios derivados de inconvenientes ocasionados por el hecho de que el OPERADOR no actualice oportunamente sus bases de datos de facturación, o por que hubiese efectuado actualizaciones con datos errados y que, como consecuencia de ello, el pago de la factura del servicio de telefonía celular no pueda hacerse o se realice por un valor o en una fecha errados.

7. TERMINACIÓN

1. El BANCO se reserva el derecho a cancelar, bloquear, retirar, discontinuar, limitar, modificar, suprimir o adicionar los términos de este Reglamento, dando aviso al CLIENTE mediante mensaje de texto al Móvil, o en su página web o por cualquier otro medio que considere idóneo. En caso de que el CLIENTE no cancele la Banca Móvil dentro de los cinco (5) días siguientes a tal aviso o continúe accediendo a esta y haciendo uso de los Servicios, será evidencia de su aceptación incondicional a las modificaciones introducidas.

2. El BANCO se reserva el derecho a terminar los Servicio o a cancelar el canal de Banca Móvil mediante aviso, el cual se llevará a cabo a través de su página Web, mensaje celular o por cualquier otro medio que a futuro establezca el BANCO o exijan las disposiciones legales

3. El CLIENTE podrá cancelar la inscripción a la Banca Móvil mediante solicitud realizada directamente al BANCO, el cual procederá a hacer el bloqueo de forma inmediata. Si el CLIENTE desatiende esta estipulación y solicita su terminación a través de su OPERADOR, el CLIENTE será responsable de todas las operaciones que se lleven a cabo durante el lapso comprendido entre su solicitud y el aviso que de ella dé el OPERADOR al BANCO; cualquier opción que tome el CLIENTE solo se entenderá realizada una vez el BANCO, por ser el único facultado para bloquear la Banca Móvil, haya sido notificado. Posteriormente, el BANCO podrá solicitar al OPERADOR que se le envíe al CLIENTE un mensaje informando la terminación.

4. El BANCO se reserva el derecho de auditar la prestación de los Servicios a través de Banca Móvil, en cualquier momento y de verificar el cumplimiento de los términos y condiciones del presente Reglamento. En el caso de que una auditoria revele algún tipo de irregularidad o si el CLIENTE u

otra persona con acceso a los Servicios violase cualquiera de las disposiciones, términos y condiciones de estos, incluyendo sin limitaciones, fraude, transacciones excesivas, mal manejo de productos u otros factores que constituyan abuso de los Servicios prestados, serán cancelados y cualquier gasto incurrido podrá ser cobrado al CLIENTE. Esta descalificación podría ser temporal o permanente según lo determine el BANCO. Cualquier determinación relacionada a la terminación de la inscripción será final y firme; en caso de que la terminación se dé a instancias del CLIENTE y éste requiera nuevamente acceder a los Servicios y a la Banca Móvil, deberá proceder a una nueva inscripción en cuyo caso las condiciones serán las vigentes en ese momento.

Para todos los efectos derivados del presente Reglamento y frente a lo no expresado en estas condiciones, se estará a lo prescrito en los contratos, convenios o reglamentos que regulen cada producto o servicio prestado por el BANCO, y a la legislación aplicable en la República de Colombia.