

## REGLAMENTO PARA EL USO DE LOS SERVICIOS DE CASH MANAGEMENT

Mediante el presente REGLAMENTO PARA EL USO DE LOS SERVICIOS DE CASH MANAGEMENT (en adelante EL REGLAMENTO) se determinan los términos y condiciones generales de uso de LOS SERVICIOS DE CASH MANAGEMENT (en adelante LOS SERVICIOS) compuestos por el portal transaccional de internet (en adelante el Portal Transaccional) así como el servicio de recolección de recursos de manera electrónica (en adelante Recaudo Electrónico) y/o la recolección de recursos mediante cuentas bancarias administradas por CREDICORP o sus compañías relacionadas (en adelante el Recaudo Físico) que serán prestados por CREDICORP CAPITAL COLOMBIA S.A. y o cualquiera de sus filiales o subsidiarias (en adelante LA COMPAÑÍA), a EL CLIENTE, persona jurídica que se identifica como aparece al final de este documento.

### 1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los SERVICIOS que hacen parte de LOS SERVICIOS CASH MANAGEMENT son:

- i. **Portal Transaccional:** El Portal permite la utilización por medios electrónicos de algunos de los productos y/o servicios que EL CLIENTE tiene contratados o contratará con LA COMPAÑÍA. Dentro de LOS SERVICIOS ofrecidos a través del Portal Transaccional se encuentran las consultas, traslado entre cuentas, pagos y transferencias.
- ii. **Recaudo Electrónico:** Permite la acreditación de recursos por medios electrónicos a algunos de los productos y/o servicios que EL CLIENTE tiene contratados o contratará con LA COMPAÑÍA.
- iii. **Recaudo Físico:** Permite la acreditación de recursos a través de cuentas bancarias, sobre algunos de los productos y/o servicios que EL CLIENTE tiene contratados o contratará con LA COMPAÑÍA.

El presente REGLAMENTO complementa el contenido de los servicios prestados por LA COMPAÑÍA, así como de los contratos que a la fecha EL CLIENTE tiene suscrito con LA COMPAÑÍA (los “Contratos de los Servicios Originales”). Como consecuencia de lo anterior, lo no comprendido o tratado en el presente REGLAMENTO, se sujetará a las disposiciones y pactos que se establecen en los Contratos de los Servicios Originales.

### 2. HABILITACION DE LOS SERVICIOS

Para la habilitación de LOS SERVICIOS, EL CLIENTE deberá a través de su Representante Legal diligenciar y entregar a LA COMPAÑÍA la carta de adhesión al presente REGLAMENTO. Recibido este documento, LA COMPAÑÍA lo revisará y, de encontrarlo ajustado a sus requerimientos, autorizará el uso DE LOS SERVICIOS a EL CLIENTE.

Para el uso del Recaudo Físico, el CLIENTE deberá entregar adicionalmente el “formato único de solicitud de configuración de usuarios y servicios de cash management” el cual forma parte integral de este REGLAMENTO.

Para el uso del Portal Transaccional LA COMPAÑÍA creará los perfiles correspondientes en el Portal Transaccional y entregará las claves correspondientes a EL CLIENTE, momento a partir del cual se entenderá que el uso de éste quedará habilitado.

**PARÁGRAFO:** LA COMPAÑÍA, se reserva el derecho de (i) negar discrecionalmente la habilitación o el uso de LOS SERVICIOS a EL CLIENTE de (ii) suspenderlos temporalmente; o (iii) terminarlos en los términos del numeral 22 del presente REGLAMENTO.

### 3. PERSONAS AUTORIZADAS POR EL CLIENTE PARA INTERACTUAR EN EL SERVICIO DE PORTAL TRANSACCIONAL

- 3.1. EL CLIENTE, a través del presente REGLAMENTO, o a través del Portal Transaccional según lo exija LA COMPAÑÍA a su discreción, autorizará a las personas que pueden realizar transacciones en el Portal Transaccional en su nombre y representación (LOS “USUARIOS”). EL CLIENTE designará dos tipos de USUARIO: USUARIOS ADMINISTRADORES y USUARIOS TRANSACCIONALES. Los primeros serán designados por EL CLIENTE para la administración del Portal Transaccional, y tendrán la responsabilidad de definir quiénes serán los USUARIOS TRANSACCIONALES, los cuales serán los responsables de incluir y autorizar las operaciones que se ejecutarán a través del Portal Transaccional. Todos LOS USUARIOS, con independencia del rol que les sea asignado, contarán con un perfil.
- 3.2. LA COMPAÑÍA establecerá:
  - a. La información que deberá diligenciar EL CLIENTE respecto a cada uno de LOS USUARIOS para completar sus respectivos perfiles, la cual estará disponible en el Portal Transaccional. Los perfiles contendrán información general, común para todos LOS USUARIOS e información especial dependiendo del rol asignado a cada uno de ellos.
  - b. Los diferentes perfiles que podrán asumir LOS USUARIOS para el manejo del Portal Transaccional, con sus correlativas descripciones.
  - c. Si lo considera necesario, los requisitos y condiciones generales que deben cumplir las personas que sean autorizadas por EL CLIENTE para asumir un determinado rol establecido en el Portal Transaccional.
- 3.3. EL CLIENTE determinará los roles de cada uno de los USUARIOS que autorice para el Portal Transaccional. LA COMPAÑÍA se reserva, sin embargo, el derecho de crear y regular dichos roles.
- 3.4. LA COMPAÑÍA se reserva el derecho de exigir a EL CLIENTE los documentos o requisitos respecto de los USUARIOS designados por EL CLIENTE, que estime convenientes para garantizar el cumplimiento del REGLAMENTO o la seguridad de LOS SERVICIOS.
- 3.5. EL CLIENTE podrá crear máximo dos (2) “USUARIOS ADMINISTRADORES” los cuales serán designados mediante el presente REGLAMENTO. Durante el proceso de creación de este rol, LA COMPAÑÍA únicamente ingresará los datos de los USUARIOS ADMINISTRADORES indicados por EL CLIENTE y procederá a generar: (i) el USUARIO o USUARIOS ADMINISTRADORES S notificando al CLIENTE de dicha generación, al correo electrónico registrado por el cliente y; (ii) clave inicial, la cual será remitida por correo cifrado.
- 3.6. LOS USUARIOS ADMINISTRADORES creados por EL CLIENTE, podrán crear el número de USUARIOS TRANSACCIONALES que consideren pertinentes y podrán, personalizar los roles en que participen dentro de los parámetros previamente definidos por LA COMPAÑÍA, sin necesidad de informar de dicha circunstancia a LA COMPAÑÍA. EL CLIENTE es el único responsable por la gestión de los roles de sus USUARIOS TRANSACCIONALES, la configuración de sus capacidades y la administración de sus procesos.
- 3.7. LOS USUARIOS TRANSACCIONALES tendrán su propia clave, la cual será designada por cada uno de ellos al momento de activar su cuenta. Si un USUARIO TRANSACCIONAL bloquea su usuario u olvida su clave, el acceso podrá ser restablecido por el USUARIO ADMINISTRADOR.
- 3.8. Si quien ocupa el rol de USUARIO ADMINISTRADOR olvida su clave, el Representante Legal de EL CLIENTE o el USUARIO ADMINISTRADOR designado por EL CLIENTE deberá enviar a LA COMPAÑÍA una comunicación vía correo físico solicitando el cambio de clave haciendo uso del formato de solicitud de configuración de usuarios y servicio. La solicitud de cambio de clave será validada por LA COMPAÑÍA y esta será generada notificando al CLIENTE de dicha generación, al correo electrónico registrado por el cliente mediante correo cifrado.
- 3.9. LA NAVEGACIÓN EN EL PORTAL TRANSACCIONAL POR PARTE DE LOS USUARIOS, IMPLICA DE PARTE DE ESTOS UNA ACEPTACION DE LA OBLIGACIÓN DE DAR ESTRICTO CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL REGLAMENTO E IGUALMENTE RECONOCEN QUE SE ENCUENTRAN VINCULADOS AL REGLAMENTO PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES.
- 3.10. PARA TODOS LOS EFECTOS, EL CLIENTE MANIFIESTA EXPRESAMENTE QUE CONOCE Y ACEPTA TODA LA RESPONSABILIDAD Y DEMÁS EFECTOS JURÍDICOS DERIVADOS DE LA CREACIÓN DE USUARIOS ADICIONALES AL USUARIO ADMINISTRADOR DESIGNADO MEDIANTE LA SUSCRIPCIÓN

DEL PRESENTE REGLAMENTO Y LA UTILIZACIÓN POR PARTE DE ÉSTOS DE LOS SERVICIOS. TODAS LAS ACTUACIONES HECHAS POR LOS USUARIOS DESIGNADOS POR EL CLIENTE RESPECTO A LOS SERVICIOS EN VIRTUD DEL PRESENTE REGLAMENTO VINCULARÁN DIRECTAMENTE AL CLIENTE FRENTE A LA COMPAÑÍA Y FRENTE A TERCEROS.

- 3.11. Salvo que LA COMPAÑÍA establezca algo distinto para un CLIENTE en particular, LA COMPAÑÍA se reservan el derecho de establecer el número máximo de USUARIOS que podrá crear un CLIENTE.
- 3.12. Si EL CLIENTE desea suspender a algún(os) USUARIO(S) ADMINISTRADOR(ES), el Representante Legal de EL CLIENTE deberá enviar una comunicación vía correo físico solicitando la desactivación de LOS SERVICIOS de Portal Transaccional para dicho(s) USUARIO(S) ADMINISTRADOR(ES) haciendo uso del formato de solicitud de configuración de usuarios y servicio.

#### 4. OPERACIONES PERMITIDAS

A través de LOS SERVICIOS, EL CLIENTE podrá:

- a) Para el servicio de Recaudo Electrónico, permitir a personas naturales o jurídicas (en adelante el TERCERO USUARIO), realizar pagos a EL CLIENTE, debitando los recursos de las cuentas corrientes o de ahorros que el TERCERO USUARIO tengan en cualquier banco y acreditando dichos pagos a la cuenta que EL CLIENTE seleccione para tal efecto en LA COMPAÑÍA;
- b) Para el caso de Recaudo Físico, realizar abonos en efectivo o cheque a su cuenta en LA COMPAÑÍA o aportes a los fondos de inversión administrados por las empresas, presentando el código de barras en la red bancaria autorizada.
- c) Enviar la información para efectuar los retiros de recursos de las cuentas de EL CLIENTE sobre los productos activos que posee en LA COMPAÑÍA y que fueron habilitados por LA COMPAÑÍA para su uso electrónico de acuerdo con el objeto del presente REGLAMENTO;
- d) Enviar solicitudes para ejecutar transferencias entre productos y cuentas en pesos del mismo titular;
- e) Enviar información para ejecutar transferencias a cuentas bancarias en pesos de diferente titular;
- f) Enviar información para ejecutar transferencias en moneda extranjera a cuentas propias o de distinto titular;
- g) Enviar información complementaria de operaciones cambiarias;
- h) Enviar información y soportes en relación con ingresos en pesos o moneda extranjera a las cuentas bancarias de LA COMPAÑÍA para ser aplicadas en las cuentas de EL CLIENTE;
- i) Además de las anteriores transacciones, EL CLIENTE podrá realizar cualesquiera transacciones que LA COMPAÑÍA decidiera prestar en el futuro a través del Portal Transaccional, utilizando para el efecto las claves de acceso creadas por él o cualquier otro sistema de autenticación fuerte como el uso de tokens que sean habilitados por LA COMPAÑÍA para el acceso al servicio de Portal Transaccional;
- j) Asimismo, EL CLIENTE podrá realizar a través del Portal Transaccional pagos y transferencias entre los que se incluyen pagos de nómina, proveedores o terceros con cargo a las cuentas indicadas por EL CLIENTE y que se encuentren activas a nombre del del cliente dentro de LA COMPAÑÍA mediante: (i) abono en cuenta(s) corriente(s) y/o de ahorros de cualquier banco y/o entidad financiera; o (ii) abono en cuenta(s) corriente(s) y/o de ahorro(s) en otras entidad(es) vinculada(s) a cualquiera de los sistemas electrónicos de pagos y transferencias; (iii) depósitos en bolsillos electrónicos; (iv) giros en efectivo; solicitud de emisión de cheques y cheques de gerencia; o (v) transferencias vía SEBRA. Lo anterior, siempre que existan fondos suficientes para la realización de las operaciones.

EL CLIENTE se obliga a no utilizar LOS SERVICIOS para realizar transacciones cuyo origen, fin o destino sea ilícito o prohibido por la ley o autoridad competente o se enmarquen dentro de actividades explícitamente sancionadas por la ley como Lavado de Activos o Financiación del Terrorismo. LA COMPAÑÍA establecerá discrecionalmente y podrá modificar en cualquier momento los mecanismos de seguridad implementados para la prestación de LOS SERVICIOS. Esta decisión será comunicada a EL CLIENTE por cualquier medio disponible.

#### 5. OBLIGACIONES DE LA COMPAÑÍA

- a) Permitir a EL CLIENTE el acceso a LOS SERVICIOS previa verificación del cumplimiento de los requisitos y procedimientos establecidos por LA COMPAÑÍA.
- b) Suministrar a EL CLIENTE los formatos que éste requiera para acceder a LOS SERVICIOS.
- c) Habilitar y permitir la ejecución de transacciones a través de LOS SERVICIOS, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley y por LA COMPAÑÍA.
- d) Instruir a EL CLIENTE en el uso y manejo adecuado de LOS SERVICIOS por los medios y en las formas dispuestas por LA COMPAÑÍA.
- e) Informar a EL CLIENTE, a través de la plataforma o por cualquier otro medio que considere idóneo, el resultado de sus transacciones, solicitudes o el resultado de los depósitos realizados en sus cuentas o los aportes realizados a las mismas.
- f) Notificar a EL CLIENTE, las modificaciones que se establezcan al presente REGLAMENTO de conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 23.
- g) Informar a EL CLIENTE los costos y tarifas definidas para el uso de LOS SERVICIOS, los cuales estarán disponibles en la siguiente dirección: [www.credicorpcapital.com/Colombia/Paginas/Tar.aspx](http://www.credicorpcapital.com/Colombia/Paginas/Tar.aspx).
- h) Informar a EL CLIENTE las recomendaciones de seguridad y calidad del servicio de acuerdo con el tipo de canal y servicios prestados, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

#### 6. OBLIGACIONES DE EL CLIENTE

- a) Proporcionar a LA COMPAÑÍA toda la información requerida por ésta y cumplir con los requisitos necesarios para su vinculación a LOS SERVICIOS.
- b) Autorizar bajo su exclusiva responsabilidad a las personas que van a operar como USUARIOS ADMINISTRADORES para el manejo del Portal Transaccional que trata el presente REGLAMENTO. EL CLIENTE acepta que los actos realizados por estas personas pueden generarle responsabilidad de tipo civil, penal u otra ante LA COMPAÑÍA, salvo dolo o culpa grave de LA COMPAÑÍA respecto a las obligaciones a cargo de las mismas y consignadas en EL REGLAMENTO.
- c) Realizar la solicitud de nuevas claves de administrador o de medios físicos de autenticación fuerte únicamente con LA COMPAÑÍA o con las entidades de certificación autorizadas por LA COMPAÑÍA.
- d) Guardar absoluta reserva sobre el (los) nombre(s) de usuario, la(s) clave(s) de acceso y demás dispositivos de autenticación fuerte, de tal forma que ninguna persona no autorizada pueda hacer uso de LOS SERVICIOS del Portal Transaccional, asumiendo EL CLIENTE el riesgo ante LA COMPAÑÍA y ante terceros por cualquier falsedad o uso indebido que de LOS SERVICIOS se haga, salvo dolo o culpa grave de LA COMPAÑÍA.
- e) En los casos de sustracción o extravío de la(s) clave(s) de administrador o dispositivos de autenticación fuerte, EL CLIENTE deberá dar aviso inmediato por escrito a LA COMPAÑÍA con el fin de inactivar sus cuentas, además de tomar las acciones que LA COMPAÑÍA considere pertinentes para prevenir cualquier uso indebido de LOS SERVICIOS. EL CLIENTE se hará responsable ante LA COMPAÑÍA de los perjuicios que ocasione la deficiente custodia o reserva de la clave y/o mecanismo de autenticación fuerte, salvo dolo o culpa de la compañía.
- f) Aplicar de manera estricta y sin dilaciones, las recomendaciones de seguridad impartidas por LA COMPAÑÍA para el uso del canal de Portal Transaccional que trata el presente REGLAMENTO y que se encuentran previstas en la siguiente ruta: [www.credicorpcapital.com/Colombia/Paginas/SecInf.aspx](http://www.credicorpcapital.com/Colombia/Paginas/SecInf.aspx).
- g) Mantener actualizada frente a LA COMPAÑÍA la información solicitada de los USUARIOS, en especial las direcciones de correo electrónico.

- h) Actualizar por lo menos una vez al año o cuando se presente un cambio, su información comercial y financiera señalada en el formato de vinculación establecido por LA COMPAÑÍA. El incumplimiento de la presente obligación faculta a LA COMPAÑÍA para dar por suspendidos LOS SERVICIOS.
- i) Pagar el costo de las comisiones y tarifas establecidas por LA COMPAÑÍA para el manejo de LOS SERVICIOS y del Portal Transaccional del que trata el presente REGLAMENTO.
- j) Instruir debidamente a sus USUARIOS ADMINISTRADORES Y TRANSACCIONALES sobre las condiciones de manejo de LOS SERVICIOS del Portal Transaccional y sobre las obligaciones de confidencialidad y reserva en el uso de las claves y/o mecanismos de autenticación fuerte.
- k) Las demás establecidas en el presente REGLAMENTO, en las normas aplicables, así como en los demás reglamentos de los productos que estén relacionados con LOS SERVICIOS y con el canal de Portal Transaccional del que trata el presente REGLAMENTO.

## 7. RECONOCIMIENTO DE OPERACIONES

EL CLIENTE reconoce como propias las instrucciones que realicen LOS USUARIOS designados por EL CLIENTE a través de la plataforma ofrecida para la prestación de LOS SERVICIOS de Portal transaccional. Por lo tanto, manifiesta desde ya su conformidad frente a las diferentes operaciones realizadas desde la plataforma de prestación de LOS SERVICIOS de Portal Transaccional y acepta para todos los efectos legales, contractuales y contables que dichas operaciones fueron solicitadas por EL CLIENTE. En ese sentido, acepta que todas las anotaciones efectuadas en los registros de LA COMPAÑÍA constituirán plena prueba de las operaciones realizadas por él. Lo anterior, sin perjuicio de que EL CLIENTE solicite a LA COMPAÑÍA el respectivo seguimiento cuando considere que no hay certeza sobre la ejecución de alguna o algunas transacciones realizadas a través de la plataforma para la prestación de LOS SERVICIOS. Para todos los efectos la utilización de la clave de acceso o del dispositivo de autenticación fuerte que se utilice se considerará como una firma para los efectos del artículo 7 de la Ley 527 de 1999 y las normas que lo sustituyan o deroguen. Si EL CLIENTE no dispone de un dispositivo de autenticación fuerte o como contingencia a cualquier fallo o vencimiento de este, podrá optar por dar su aprobación final de las instrucciones impartidas en el portal haciendo uso de una carta cuyas medidas de seguridad hayan sido descritas en la carta de firmas. Todas las transacciones que se realicen en el Portal Transaccional dejarán como constancia un registro de las mismas, el cual de conformidad con el artículo 8 de la Ley 527 de 1999 se entiende original. De igual forma, dichos registros se conservarán de forma cifrada tal y como se ordena en el artículo 12 de la misma ley.

**PARÁGRAFO.** En los casos que, a través de LA COMPAÑÍA, EL CLIENTE realice transacciones que impliquen la canalización de operaciones en el mercado cambiario, o que requieran de trámites cambiarios, EL CLIENTE autoriza a LA COMPAÑÍA para que, a través de sus funcionarios, remita en nombre, representación y exclusiva responsabilidad del CLIENTE, la información cambiaria que se requiera como consecuencia de las mencionadas operaciones. En cumplimiento de este mandato, EL CLIENTE se compromete a suministrar a LA COMPAÑÍA la información necesaria, clara, completa, veraz y suficiente a través del portal de internet y en consecuencia, LA COMPAÑÍA no se hace responsable por la veracidad o exactitud de la información suministrada por EL CLIENTE.

## 8. ACREDITACIÓN DE LA CUENTA

EL CLIENTE manifiesta conocer y aceptar que la acreditación de recursos en sus cuentas activas en CREDICORP o el aporte a fondos de inversión, no se realizará en línea, haciéndose efectiva dentro de los tiempos que tome el proceso de verificación, identificación y acreditación de los depósitos. Para el caso de Recaudo Electrónico, la acreditación será efectiva dentro de los tiempos que tome la compensación interbancaria según los ciclos de compensación de ACH.

## 9. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE EN EL MANEJO DE LAS CLAVES Y USO DEL PORTAL TRANSACCIONAL

La clave de acceso para cada uno de LOS USUARIOS a LOS SERVICIOS de Portal Transaccional, así como los demás dispositivos de autenticación fuerte que se utilicen, son de carácter confidencial, personal e intransferible. En consecuencia, EL CLIENTE se obliga a instruir debidamente a sus USUARIOS sobre la obligación de conservar la clave en secreto, así como el mecanismo de autenticación fuerte, bajo su directa custodia y responsabilidad de tal forma que ningún tercero diferente a los usuarios conozca o de cualquier manera haga un uso no autorizado de las claves y/o mecanismos de autenticación fuerte. EL CLIENTE se obliga de manera expresa e irrevocable a implementar al interior de su organización mecanismos de control idóneos que garanticen en debida forma, de una parte, el deber de confidencialidad y reserva de las claves y/o mecanismos de autenticación fuerte y de otra, la oportuna modificación o cancelación de estas, en los casos de traslado, suspensión, licencia, vacaciones o retiro definitivo de LOS USUARIOS designados por EL CLIENTE o del personal autorizado por EL CLIENTE para hacer uso de LOS SERVICIOS. El incumplimiento de la obligación de reserva y confidencialidad que se impone a EL CLIENTE, o en general a cualquiera de las obligaciones previstas en el REGLAMENTO para garantizar la seguridad y reserva de la(s) clave(s), lo harán responsable de los daños que pueda sufrir y de los perjuicios que su omisión cause a LA COMPAÑÍA o a terceros según el caso, salvo dolo o culpa grave de LA COMPAÑÍA. En caso de que alguno de LOS USUARIOS de EL CLIENTE olvide su clave o requiera la entrega de un nuevo mecanismo de autenticación fuerte, podrá solicitar una nueva de acuerdo a los procedimientos de reactivación de claves que LA COMPAÑÍA determine.

**PARÁGRAFO:** Con el fin de cumplir con los requerimientos mínimos de seguridad en el uso de LOS SERVICIOS de Portal Transaccional prestados por la COMPAÑÍA, EL CLIENTE (i) se abstendrá de realizar consultas o transacciones en el Portal Transaccional desde lugares públicos, kioscos o cafés o de computadores instalados en establecimientos de uso limitado, no restringido o inseguro, (ii) mantendrá activas y actualizadas herramientas licenciadas de seguridad antimalware en los equipos utilizados para el acceso al Portal Transaccional; (iii) mantendrá las últimas actualizaciones de seguridad del sistema operativo y navegadores de los equipos utilizados para acceder al Portal Transaccional, (iv) deberá contar con herramientas de control de navegación para evitar la descarga de software malicioso, y demás requerimientos de seguridad pertinentes para el correcto funcionamiento y prestación de LOS SERVICIOS por parte de la COMPAÑÍA.

## 10. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

EL CLIENTE acepta expresamente que:

1. Teniendo en cuenta que: (I) El sistema del Portal Transaccional tiene implementado un esquema de administración delegada de usuarios y claves, (II) LOS USUARIOS en el primer ingreso cambian o asignan su clave, (III) Son los USUARIOS ADMINISTRADORES quienes designan en su nombre los USUARIOS TRANSACCIONALES que podrán acceder por cuenta y en representación de EL CLIENTE a la plataforma para la utilización de LOS SERVICIOS, (IV) Estos últimos usuarios se entienden como mandatarios de EL CLIENTE con plenas facultades, (V) Existe la posibilidad que el CLIENTE defina a LA COMPAÑÍA la dirección IP a través de la cual se conectará para la utilización de los SERVICIOS de Portal Transaccional. EL CLIENTE exonera a LA COMPAÑÍA de toda responsabilidad por cualquier error en la utilización de la plataforma por parte de EL CLIENTE, por la filtración o uso indebido que al interior de su organización se produzca de la clave o claves, sea que la misma haya sido causada por sus empleados o por terceros, salvo aquellos casos en los cuales el error, filtración o uso indebido del portal transaccional, sea atribuido a LA COMPAÑÍA por dolo o culpa grave en el ejercicio de sus obligaciones.
2. LA COMPAÑÍA no será responsables si los bancos destinatarios de las operaciones no aplican correcta u oportunamente una operación efectuada por EL CLIENTE a través de la plataforma por medio de la cual se prestan LOS SERVICIOS de Portal Transaccional.
3. Sin perjuicio de las obligaciones de LA COMPAÑÍA respecto a los mecanismos idóneos para revisión de documentación y seguridad de la plataforma del Portal Transaccional, LA COMPAÑÍA no será responsable cuando las operaciones y/o transacciones no puedan realizarse debido a situaciones atribuibles a EL CLIENTE o al TERCERO USUARIO tales como fondos insuficientes, insuficiencia en títulos, incorrecta utilización de la plataforma, falla en los equipos de

transmisión de EL CLIENTE, falta o insuficiencia en la información enviada en los formularios y solicitudes, o en general en cualquier evento que este fuera de la órbita de control de LA COMPAÑÍA.

4. No existirá responsabilidad o carga por parte de LA COMPAÑÍA, frente a proveedores, sitios de terceros o cualquier persona que preste servicios a EL CLIENTE, en los casos en que el mismo no haya actuado con el deber de custodia y diligencia establecido en las normas vigentes. Tampoco serán responsables por causas atribuibles a terceros, tales como daños en los sistemas de transmisión de datos, transmisión errónea de información u otros que estén fuera del control de LA COMPAÑÍA, interrupción o funcionamiento defectuoso de los medios de comunicación.
5. LA COMPAÑÍA no estará obligada a validar la información de las transferencias u operaciones que realice EL CLIENTE a través de la plataforma de prestación de LOS SERVICIOS del Portal Transaccional y por ende, no será responsable por errores y/u omisiones en las sumas pagadas, en la identificación de los receptores de los pagos y en general de cualquier información o formato requerido en este tipo de transacción, salvo en los casos en los que en los “Contratos de los Servicios Originales” se estipule lo contrario o medie dolo o culpa grave por parte de LA COMPAÑÍA.
6. LA COMPAÑÍA no será responsable por los depósitos realizados a través de Recaudo Físico que no puedan ser acreditados por causas ajenas a la misma, tales como, pero sin limitarse a, devolución de cheques y/o abonos con código de barras, referencias equivocadas o uso de canales no autorizados.
7. LA COMPAÑÍA no será responsable por perjuicios derivados de inconvenientes causados por la falta de actualización de información de EL CLIENTE, o por la actualización con datos errados.
8. LA COMPAÑÍA no será responsable por cualquier demanda, investigación o sanción que pueda generarse por la remisión de la información del CLIENTE respecto a las operaciones de cambio por éste realizadas. EL CLIENTE declara expresamente que se compromete a mantener indemne a LA COMPAÑÍA respecto de cualquier sanción impuesta como consecuencia de la información cambiaria presentada por LA COMPAÑÍA a cualquier entidad de regulación y control.
9. LA COMPAÑÍA no será responsable por cualquier defecto en el producto o servicio ofrecido o cualquier reclamo en relación a dichos productos o servicios.
10. LA COMPAÑÍA no será responsable por la información y bases de datos que ingrese EL CLIENTE a la plataforma del Recaudo Electrónico y Recaudo Físico que son de exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE y LA COMPAÑÍA asume que las mismas cumplen con los requisitos legales respecto al tratamiento de los datos ingresados;
11. La COMPAÑÍA no es responsable por la información que digite el TERCERO USUARIO al utilizar el servicio de Recaudo Electrónico;
12. La COMPAÑÍA no es responsable por las operaciones que no puedan realizarse por causas atribuibles al CLIENTE o al TERCERO USUARIO, tal como, pero sin limitarse a, la falta o insuficiencia de fondos en las cuentas bancarias a debitar o la información incompleta o errada proporcionada por el CLIENTE o el TERCERO USUARIO;
13. La COMPAÑÍA no es responsable por los perjuicios de cualquier naturaleza que pueda sufrir el CLIENTE o el TERCERO USUARIO, fallas del operador de internet, problema de línea, congestión o cualquier otra ajena al control de la COMPAÑÍA;
14. LA COMPAÑÍA no será responsable por hechos de la naturaleza, fuerza mayor o caso fortuito.

#### 11. CONOCIMIENTO DEL PROCESO

EL CLIENTE declara conocer la circunstancia que una vez iniciada una operación a través de la plataforma de prestación de LOS SERVICIOS de Portal Transaccional, esta no permite a EL CLIENTE modificar la operación iniciada. Igualmente, declara conocer y aceptar que todas las transacciones ordenadas por él a través de la plataforma de prestación de LOS SERVICIOS de Portal Transaccional que tengan como destino otra entidad financiera, podrán ser realizadas utilizando las redes bancarias, ACH, CENIT o SWIFT. En consecuencia, es claro que tanto LA COMPAÑÍA como las transacciones financieras ordenadas por EL CLIENTE quedan sujetas a los parámetros y plazos establecidos por los bancos, por ACH, CENIT o SWIFT para la realización de dichas transacciones.

Asimismo, EL CLIENTE declara que todos los recursos en moneda legal o divisas que se utilicen en las relaciones comerciales con LA COMPAÑÍA especialmente respecto de aquellas operaciones que se lleven a cabo en desarrollo de las operaciones señaladas en el presente documento, tienen como origen y destino actividades lícitas.

#### 12. FRAUDE Y TRANSACCIONES NO CONSENTIDAS:

EL CLIENTE deberá informar a LA COMPAÑÍA inmediatamente tenga conocimiento del hecho, de cualquier transacción no consentida o fraude que se realice a través de LOS SERVICIOS prestados por LA COMPAÑÍA de conformidad con lo previsto en el numeral 28 del presente REGLAMENTO. En los eventos en que LA COMPAÑÍA encuentre fundamentada una reclamación por fraude o por la realización de un depósito o transacción no consentida efectuada a favor de EL CLIENTE, EL CLIENTE autoriza a LA COMPAÑÍA a realizar un débito a la cuenta a que fue abonada por el valor pagado de manera fraudulenta o no consentida, para ser devuelto al banco receptor del depósito o a la cuenta de la que fue debitado de acuerdo con el tipo de operación realizada.

#### 13. AUTORIZACIONES

EL CLIENTE autoriza expresamente a LA COMPAÑÍA a lo siguiente:

1. Emitir a nombre del CLIENTE las facturas asociadas a los cobros que se generen con ocasión de la prestación de LOS SERVICIOS de que trata el presente REGLAMENTO.
2. Expresa e irrevocablemente autoriza a LA COMPAÑÍA, para debitar de sus cuentas y/o productos incluyendo la redención de participaciones de Fondos de Inversión Colectiva administrados por LA COMPAÑÍA, el valor de los saldos insolutos, totales o parciales de las obligaciones que directa o indirectamente tenga con LA COMPAÑÍA en el momento que estas se hagan exigibles, así como para descontar el valor de los gastos, costos, comisiones y demás erogaciones que se causen a cargo de EL CLIENTE, en virtud o con ocasión de la utilización de LOS SERVICIOS, de que trata el REGLAMENTO.
3. Bloquear los productos de los cuales sea titular EL CLIENTE en LA COMPAÑÍA, en el evento en que en desarrollo de la labor de monitoreo de transacciones y/u operaciones que adelantan LA COMPAÑÍA, consideren por razones de seguridad, realizar dichos bloqueos, de los cuales se dará noticia oportuna a EL CLIENTE.
4. EL CLIENTE autoriza de forma expresa e irrevocable a LA COMPAÑÍA para expedir certificados de manejo de los distintos productos y servicios suscritos con LA COMPAÑÍA.
5. EL CLIENTE autoriza a LA COMPAÑÍA a conservar a través de medios tecnológicos idóneos, la información recibida a través del su portal de Internet, así como la información sobre las características de envío y recepción de la información de acuerdo con las obligaciones legales de conservación de documentos a cargo de LA COMPAÑÍA. EL CLIENTE declara que la información conservada tendrá pleno valor probatorio.

#### 14. INSUFICIENCIA DE FONDOS

LA COMPAÑÍA no estará obligada a cumplir con las instrucciones impartidas por EL CLIENTE si este no contare con los fondos suficientes para atender las operaciones solicitadas, caso en el cual las solicitudes serán rechazadas en la plataforma de prestación de LOS SERVICIOS del Portal Transaccional, lo que será informado a EL CLIENTE a través del sistema. Por tanto, queda expresamente entendido que las operaciones se realizarán únicamente sobre cuentas con saldo disponible que posea EL CLIENTE en LA COMPAÑÍA. Si EL CLIENTE deriva la liquidez de la ejecución de la operación sobre un título que este posea en LA COMPAÑÍA, deberá contar con el tiempo mínimo necesario para que surta efecto la nombrada operación. Es responsabilidad del CLIENTE adelantar la verificación

de las cuentas y los saldos de las cuentas sobre las cuales se van a realizar las transacciones. Una vez iniciado el trámite por EL CLIENTE, LA COMPAÑÍA no está en capacidad de modificar los datos de la transacción.

#### 15. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

LA COMPAÑÍA podrá suspender LOS SERVICIOS en caso de inconvenientes técnicos, cuentas embargadas y/o saldadas, bloqueadas por cualquier causa, terminación de los productos y/o servicios ofrecidos por LA COMPAÑÍA, o por otras circunstancias que a su juicio así lo ameriten o por circunstancias constitutivas de fuerza mayor o caso fortuito. EL CLIENTE podrá solicitar el bloqueo, la inactivación o cancelación de los SERVICIOS mediante el envío de una comunicación firmada por un representante legal con firma registrada. En todos estos casos, EL CLIENTE se hace responsable de pagar los gastos, costos o erogaciones originados por la utilización de los SERVICIOS hasta su bloqueo, inactivación o cancelación. EL CLIENTE podrá solicitar el desbloqueo o reactivación de los SERVICIOS mediante el envío de una comunicación firmada por un representante legal con firma registrada.

#### 16. FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS Y RIESGOS TECNOLÓGICOS

LAS PARTES entienden que EL SERVICIO objeto del presente reglamento se encuentra expuesto a riesgos tecnológicos, tales como, pero sin limitarse a, aquellos derivados de errores lógicos en los aplicativos, sabotajes en los soportes lógicos, fallas en los equipos de hardware, caídas en el fluido eléctrico o en los servicios de telecomunicaciones asociados a la prestación del servicio. Así, se entiende que LA COMPAÑÍA no asume responsabilidad alguna por los riesgos a los que se encuentra expuesta la infraestructura del sistema de pagos y depósitos y su operación. Igualmente, LA COMPAÑÍA no asume responsabilidad alguna en el caso que EL CLIENTE no pueda efectuar sus operaciones por problemas de carácter técnico o de la red, congestión o cualquier otra situación no imputable a LA COMPAÑÍA por culpa grave o dolo. EL CLIENTE acepta conocer que estos servicios son opcionales, en consecuencia, el no funcionamiento parcial o total de LOS SERVICIOS, no hará incurrir a LA COMPAÑÍA en responsabilidad alguna por cuanto continúan vigentes y operativos los modos tradicionales de realizar las operaciones que ofrecen estos servicios y por cuanto este servicio tiene por objeto ofrecer mayor comodidad a EL CLIENTE.

#### 17. HORARIOS

LOS SERVICIOS del Portal Transaccional y de Recaudo Electrónico estarán disponibles durante las veinticuatro (24) horas del día, sin embargo, las transferencias bancarias se regirán por los horarios y los ciclos establecidos por las redes bancarias nacionales y/o internacionales, por ACH, CENIT o SWIFT y por los horarios establecidos por LA COMPAÑÍA, los cuales serán informados a EL CLIENTE por medio de la plataforma para la prestación de LOS SERVICIOS. Para el caso de la acreditación en cuenta mediante Recaudo Físico, la misma se regirá por los horarios de operación regular de las sucursales bancarias nacionales disponibles. Lo anterior sin perjuicio de la suspensión del servicio que se realice por razones técnicas o de mantenimiento del sistema. EL CLIENTE acepta que las operaciones realizadas por él a través de la plataforma de prestación de LOS SERVICIOS serán aplicadas de acuerdo a lo señalado en la presente cláusula.

#### 18. PLATAFORMA WEB

EL CLIENTE acepta de manera expresa que la información y materiales que figuran en la plataforma de prestación de LOS SERVICIOS y los términos, condiciones y descripciones que en ella aparecen, están sujetos a cambios. De la misma forma, EL CLIENTE conoce y acepta que las transacciones que se realicen en el Portal Transaccional podrán no realizarse en tiempo real, y en consecuencia podrán tener una diferencia entre el tiempo en que se ordenan, se reciben y ejecutan. LA COMPAÑÍA no otorga garantía sobre la exactitud o integridad de la información y los materiales que figuran en el sitio web.

#### 19. PROHIBICIONES Y DECLARACIONES

EL CLIENTE se obliga a no acceder, intervenir en el funcionamiento, utilizar o disponer en cualquier forma de los archivos, sistemas, programas, aplicaciones o cualquier otro elemento que sea de carácter exclusivo, reservado o propio de la actividad de LA COMPAÑÍA, 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 LA COMPAÑÍA, de los datos o información incluida en los mismos programas, archivos, sistemas o aplicaciones, entre otros. Asimismo, EL CLIENTE declara que los recursos que serán entregados no provienen de ninguna actividad ilícita de las contempladas en el código penal colombiano o en cualquier norma que lo modifique o adicione. Además, declara que no admitirá que terceros efectúen depósitos a su nombre provenientes de actividades ilícitas contempladas en el código penal colombiano o en cualquier norma que lo modifique o adicione no efectuará transacciones o actividades a favor de personas relacionadas con la misma.

#### 20. DERECHOS DE AUTOR

EL CLIENTE reconoce que el logo, así como las marcas y nombres comerciales que aparecen y se utilizan en la plataforma de prestación de LOS SERVICIOS, así como en las tarjetas y volantes de los depósitos, están registradas con observancia de la Ley de Derechos de Autor y demás normas aplicables. Por tanto, el uso o reproducción indebida de las mismas se encuentra prohibido. Así, EL CLIENTE garantiza a LA COMPAÑÍA el uso adecuado de las marcas y nombres comerciales utilizados en la plataforma, so pena de requerimiento judicial al respecto. EL CLIENTE no podrá utilizar las marcas, los nombres comerciales, el logo y el emblema o cualquier otro signo distintivo de la COMPAÑÍA, sin que exista su autorización previa, salvo que su uso se haga para efectos de referenciar la relación comercial existente entre las partes, por cuenta de la prestación de los SERVICIOS y siempre que con ello no se falte a las obligaciones sobre derechos de autor y propiedad acá pactados.

**PARÁGRAFO.** Toda la producción intelectual, conceptos, información u otro material en curso o completo, incluyendo, pero no limitativo a inventos, reportes, obras, recomendaciones, informes, análisis de bases de datos, programas de computador, planos, fotografías, desarrollados por LA COMPAÑÍA durante y para la ejecución del presente contrato, serán única y exclusivamente propiedad de las mismas, y sobre estos tendrán la totalidad de los derechos de autor.

#### 21. DURACIÓN

LOS SERVICIOS regulados en el presente REGLAMENTO, son de duración indefinida. Sin embargo, LA COMPAÑÍA podrá darlo por terminado y dejarlo sin efecto, con un aviso previo de diez (10) días hábiles, sin otra responsabilidad que la derivada de los gastos, costos o erogaciones originados hasta el día de la suspensión y/o terminación de LOS SERVICIOS.

#### 22. TERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS

LOS SERVICIOS de que trata el presente REGLAMENTO, se podrán dar por terminados unilateralmente por parte de LA COMPAÑÍA, en los siguientes casos:

- Por decisión unilateral de LA COMPAÑÍA de conformidad con lo establecido en el punto anterior;
- Por el incumplimiento por parte de EL CLIENTE de cualquiera de las obligaciones contenidas en este REGLAMENTO, o de las que por Ley se entiendan incorporadas en el mismo;
- En caso de terminación por cualquier causa, de la relación contractual entre EL CLIENTE y LA COMPAÑÍA, respecto de los productos que sean objeto de la utilización de la plataforma de prestación de LOS SERVICIOS.

- d) cuando exista inexactitud o falsedad en las declaraciones y/o documentos presentados por EL CLIENTE
- e) Si EL CLIENTE llegara a ser (i) vinculado por parte de autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, (ii) incluido en listas para el control de lavado de activos administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la Oficina de Control de Activos en el Exterior (OFAC) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América, o (iii) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de cualquier hecho punible.

### 23. MODIFICACIONES

LA COMPAÑÍA podrá modificar las condiciones de LOS SERVICIOS dando noticia por cualquier medio idóneo autorizado por la ley, mediante noticia escrita a través de la plataforma o cualquier medio de modificación establecido por la COMPAÑÍA a EL CLIENTE. Si pasados diez (10) días hábiles a partir de tal notificación, EL CLIENTE no manifiesta su no aceptación, se entenderá que éste aceptará las modificaciones introducidas y estas entrarán en pleno vigor. La utilización de los SERVICIOS por EL CLIENTE se entenderá como una aceptación de las nuevas condiciones.

### 24. TARIFAS

EL CLIENTE, como contraprestación por el uso del Portal Transaccional y el uso de los servicios de Recaudo Electrónico y Recaudo Físico y la realización de operaciones, pagará a LA COMPAÑÍA la comisión que corresponda de acuerdo con la política de tarifas comunicada a todos los clientes y publicada en la siguiente ruta: [www.credicorpcapital.com/Colombia/Paginas/Tar.aspx](http://www.credicorpcapital.com/Colombia/Paginas/Tar.aspx). No obstante, la tarifa pactada con EL CLIENTE será la detallada en la carta de adhesión al presente reglamento, de acuerdo con la política de tarifas mencionada con anterioridad.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** En caso de que EL CLIENTE no posea recursos suficientes en su cuenta para cubrir el monto correspondiente a las operaciones efectuadas, el IVA y/o a la comisión estipulada, éstos serán cubiertos con el producto de la venta de los títulos que EL CLIENTE posea y que se encuentren bajo custodia de LA COMPAÑÍA en virtud de cualquiera de sus productos.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** El cobro de comisiones por parte de LA COMPAÑÍA, estará sujeto a las actualizaciones y/o modificaciones que el mismo realice sobre los valores de comisión durante la vigencia del presente contrato, los cuales serán comunicados a través de la plataforma y la página web de la Comisionista, [www.credicorpcapital.com/Colombia](http://www.credicorpcapital.com/Colombia).

### 25. CESIÓN

EL CLIENTE se compromete a que durante el término de duración de LOS SERVICIOS regulados en el presente reglamento, no cederá ni transferirá en todo o en parte bajo ningún caso, ni por cualquier medio, los derechos y obligaciones derivados del mismo.

### 26. NORMATIVIDAD

En cuanto a lo no expresado en este REGLAMENTO, se estará sujeto a lo prescrito en los contratos, convenios o reglamentos o anexos que regulen cada producto o servicio prestado por LA COMPAÑÍA y a las normas legales vigentes de la República de Colombia.

### 27. DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO

EL CLIENTE se obliga a informar y mantener permanentemente actualizada en LA COMPAÑÍA su(s) dirección(es) de correo electrónico, dado que por este medio se podrán realizar notificaciones. EL CLIENTE hace constar que para todos los efectos legales y contractuales a que haya lugar, la(s) dirección(es) de correo electrónico informada a LA COMPAÑÍA se tendrá(n) como dirección de correo para notificaciones judiciales de conformidad con la normatividad vigente.

### 28. RECLAMACIONES Y PETICIONES

Para efectos de la atención de peticiones, quejas y reclamos, EL CLIENTE podrá acudir al área de Servicio al Cliente de LA COMPAÑÍA o a la Defensoría del Cliente Financiero o el organismo que lo sustituya o al respectivo ente de supervisión y control.

### 29. DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información que se suministra a través del Portal Transaccional tiene por objeto poner a disposición del CLIENTE, los elementos necesarios para conocer el estado de su cuenta y los servicios prestados por LA COMPAÑÍA. Así, EL CLIENTE podrá realizar consultas sobre los saldos e histórico de transacciones y servicios contratados con LA COMPAÑÍA. LA COMPAÑÍA firmemente recomienda a EL CLIENTE que utilice siempre un equipo seguro. EL CLIENTE podrá obtener los siguientes servicios: consulta de recaudos, consulta de órdenes de pago automáticos, histórico de transacciones, información cargada, reporte de transacciones, consulta de saldos. Adicionalmente, el CLIENTE tiene a disposición en todo momento un medio de contacto telefónico a través de nuestras líneas de Servicio al Cliente, en el cual puede solicitar información adicional.

### 30. AUTORIZACIÓN PARA CONSULTAR, REPORTAR Y COMPARTIR

EL CLIENTE autoriza a LA COMPAÑÍA para que comparta y acceda a la información y/o documentación referente a este, consignada o anexa en las solicitudes de vinculación, actualizaciones, en los diferentes documentos y/o sistemas de información, así como información y/o documentación relacionada con los productos y/o servicios que EL CLIENTE posea en LA COMPAÑÍA. Con la presente solicitud de actualización, se recauda información general de EL CLIENTE para efectos de una posible actualización o para la posible actualización y/o vinculación a otros productos o servicios. En consecuencia, LA COMPAÑÍA queda así mismo facultada, en los términos requeridos por la ley, para entregar o proporcionar acceso a sus proveedores, a sistemas informáticos, bases de datos, ficheros, archivos etc. que contengan información de EL CLIENTE en caso de que se así se requiera para la óptima prestación de LOS SERVICIOS. Con la aprobación del envío de mensajes de texto a la terminal móvil de telecomunicaciones y/o mensajes a través de correo electrónico de EL CLIENTE, este autoriza a LA COMPAÑÍA, en forma permanente e irrevocable, para la transmisión a través de dichos medios, de información sobre sus operaciones, transacciones, información comercial, de productos, de seguridad, de servicio o de cualquier otra índole que LA COMPAÑÍA considere necesarias y/o apropiadas. LA COMPAÑÍA podrá ofrecer servicios basados en sistemas de mensajería a correos electrónicos y/o terminales móviles, los cuales estarán sometidos a las características y condiciones del servicio en particular. EL CLIENTE declara que ha indagado y ha sido informado sobre las características, tarifas y condiciones de los productos y servicios que solicitó.

### 31. TERCERIZACIÓN PLATAFORMA TECNOLÓGICA

LA COMPAÑÍA se reserva el derecho de contar con una plataforma tecnológica propia o contratarla con un tercero para la prestación de LOS SERVICIOS, siempre y cuando el tercero cumpla con los estándares de seguridad definidos. En caso de contar con la plataforma de un tercero, EL CLIENTE autoriza expresamente a este tercero a conocer la información necesaria para la ejecución de EL SERVICIO, solamente con fines transaccionales.