

REGLAMENTO CANAL DIGITAL BANCA VIRTUAL PERSONAS

Artículo 1. DEFINICIÓN: Se entiende por Banca Virtual Personas, el servicio que le permite **AL CLIENTE** comunicarse desde su dispositivo (computador y/o móvil o tablet), con el computador central de **AV VILLAS** a través de Internet o de cualquier otra red que en el futuro establezca **AV VILLAS**, a través del sitio web www.avvillas.com.co para realizar transacciones y/o consultas sobre su(s) producto(s) cuando se accede desde el computador y/o móvil o tablet, por lo que se entiende que este Reglamento está relacionado con los reglamentos, contratos y condiciones de estos productos. **AV VILLAS** tiene plena autonomía para fijar las tarifas que cobrará por concepto de los servicios que prestará a **EL CLIENTE**, siempre que éstas le hayan sido previamente informadas, y de la misma manera, **EL CLIENTE** tiene libertad para decidir si acepta las condiciones o si desiste de convenir con **AV VILLAS** en los términos contemplados en este Reglamento.

Artículo 2. EL CLIENTE tendrá derecho a efectuar las siguientes transacciones, entre otras: consultas de saldo, consultas de movimiento, transferencias entre cuentas y a celulares, pagos de servicios públicos y privados, pagos de obligaciones de **AV VILLAS** y/o a favor de entidades que hacen parte del Grupo AVAL o de otras entidades financieras, pago de impuestos, pago de seguridad social, giros y retiros sin tarjeta, bolsillos de ahorro, extractos, administración de topes, configuración de tarjetas, donaciones, recargas, administración de contactos para transferencias o pagos, compras de cartera, bloqueos de medios de manejo y cuentas, modificación de plazo de compras, distribución de cupos, activación o desactivación de la exoneración del 4x1000, certificaciones y todas las demás operaciones que a futuro **AV VILLAS** determine. Para efectos de las transferencias entre cuentas, **EL CLIENTE** podrá crear contactos a través de la Banca Virtual Personas bajo su exclusiva responsabilidad. Por lo tanto, desde la(s) cuenta(s) o contacto inscrito(s) en la Banca Virtual Personas, **EL CLIENTE** podrá hacer transferencias hacia otras cuentas propias o hacia cuentas que pertenezcan a titulares distintos en cualquier entidad financiera, sin que **AV VILLAS** esté obligado a realizar ningún tipo de verificación ni de confirmación. Es obligación del **CLIENTE** confirmar de manera inmediata las transacciones que realice sobre su(s) Cuenta(s) o productos, asegurándose que éstas hayan sido efectivas y correctas ya que no es obligación de **AV VILLAS** establecer ningún tipo de confirmación.

Artículo 3. Para el acceso al Servicio de Banca Virtual Personas, **EL CLIENTE** deberá ingresar la contraseña de acceso asignada por **EL CLIENTE**.

De igual manera **AV VILLAS** establece dos (2) factores de autenticación y autorización por medio de los cuales **EL CLIENTE** podrá autorizar operaciones, mediante OTP o QR. Para ello **EL CLIENTE** deberá acceder además a su App Móvil la cual podrá descargar desde las tiendas autorizadas Playstore y Appstore y las que a futuro **AV VILLAS** recomiende y estarán publicadas en la página web www.avvillas.com.co.

Para efectos del presente reglamento, se entiende como factor QR un código generado en el canal web que debe ser leído a través de Banca Móvil Personas, en tanto que la OTP corresponde a un código único aleatorio generado por SMS a su celular.

AV VILLAS establecerá las condiciones en las cuales se podrá hacer uso de los métodos descritos anteriormente.

Artículo 4. CONTRASEÑA AUTOGESTIONABLE. Corresponde a la posibilidad que tiene **EL CLIENTE** de asignar su clave una vez accede al servicio por primera vez y a cambiarla cuando lo requiera o en casos de olvido o bloqueo de la misma. Es responsabilidad del **CLIENTE** mantener la confidencialidad de la misma, debiendo cambiarla de manera periódica o en caso de hurto o sospecha de que éste comprometida, o cuando se presente un evento de hurto o pérdida del dispositivo.

Artículo 5. La contraseña de acceso a la Banca Virtual Personas será de su uso exclusivo, personal e intransferible y constituye una firma electrónica, por lo tanto, las transacciones y/o operaciones que se realicen con ella se entenderán realizadas por **EL CLIENTE** y afectarán sus productos. **EL CLIENTE** se obliga a identificarse y a sujetarse a los procedimientos establecidos por **AV VILLAS** para la prestación del Servicio de Banca Virtual Personas.

Artículo 6. EL CLIENTE se compromete a mantener actualizada la información del correo electrónico y del número de celular para efectos de notificaciones o alertas inscritas en el Servicio de Banca Virtual Personas, incluyendo el envío de los mensajes SMS con las OTP de autorización de operaciones, códigos que no deben ser copiados ni dictados en llamadas o entregados a terceros.

AV VILLAS informará periódicamente a través de diferentes medios sobre las medidas de seguridad que debe cumplir **EL CLIENTE** para la utilización de la Banca Virtual Personas, las cuales encontrará durante todo el proceso de registro y en la página web www.avvillas.com.co .

Artículo 7. En caso de pérdida, extravío, hurto o sustracción o sospecha de compromiso de la contraseña de acceso o del dispositivo móvil con el que se autorizan las operaciones desde **AV VILLAS** Banca Virtual Personas, **EL CLIENTE** deberá informarlo a **AV VILLAS** inmediatamente mediante comunicación telefónica a la Línea de Servicio al Cliente o a cualquier oficina de **AV VILLAS**, solicitando el bloqueo de los canales digitales.

Para el desbloqueo de los canales digitales **EL CLIENTE** deberá presentar solicitud de desbloqueo en cualquier oficina de **AV VILLAS** mediante el procedimiento establecido por **AV VILLAS** que se encuentra publicado en la página web www.avvillas.com.co

Artículo 8. EL CLIENTE podrá verificar las transacciones realizadas a través de AV Villas Banca Virtual Personas, por medio de los canales electrónicos de **AV VILLAS** y tendrá la posibilidad de generar su extracto a través del Servicio de AV Villas Banca Virtual Personas.

Artículo 9. Para todos los efectos, **AV VILLAS** presume que cualquier instrucción impartida por **EL CLIENTE** es auténtica ya que suministra la respectiva contraseña, la cual es personal e intransferible. En consecuencia, **EL CLIENTE** debe establecer los controles necesarios que le permitan mantener la confidencialidad de la contraseña para evitar que terceras personas puedan operar el servicio de Banca Virtual Personas y la Banca Móvil y/o acceder a los Mecanismos de Autenticación. De igual manera **EL CLIENTE** se obliga a 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 **AV VILLAS**, con carácter exclusivo, reservado o propio de su actividad, utilice o posea 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 de **AV VILLAS** de los datos o la información incluida en los mismos programas, archivos, sistemas, aplicaciones, etc.

Artículo 10. EL CLIENTE se obliga a que el dispositivo que se utiliza para la realización de operaciones mediante el servicio de Banca Virtual Personas, disponga de los medios necesarios para realizar una conexión apropiada para el acceso al software y hardware compatible, y que, cuente con las condiciones mínimas de seguridad como por ejemplo, sin ser enunciativo, la instalación de programa de antivirus, la utilización de red privada, obligándose a abstenerse de utilizar el servicio desde lugares públicos o computadores que no sean de su uso personal y a mantener actualizado el software de los dispositivos utilizados y la última versión del Servicio de Banca Virtual Personas y de la App Banca Móvil con la cual se van a autorizar operaciones y que permite acceder a los Canales Digitales. De igual manera deberá tener en cuenta las recomendaciones de seguridad dadas por **AV VILLAS** publicadas en la página web www.avillas.com.co .

EL CLIENTE es responsable de instalar o mantener cualquier programa, aplicativo o dispositivo de seguridad de software o hardware que **AV VILLAS** le indique hacia el futuro y que publicará en la página web www.avillas.com.co .

Artículo 11. EL CLIENTE autoriza de manera expresa a **AV VILLAS** para efectuar el débito por el valor del servicio de AV Villas Banca Virtual Personas, cargando el valor a la cuenta de la que sea titular en **AV VILLAS**. **EL CLIENTE** podrá consultar la tarifa del servicio de Banca Virtual Personas publicada en la página web www.avillas.com.co.

Artículo 12. EL CLIENTE en el momento de ingreso al Servicio de AV Villas Banca virtual Personas será el único responsable de establecer desde su computador o dispositivo móvil o tablet, los toques totales para transar en los canales digitales. Sin perjuicio de lo previsto en esta cláusula y como un servicio agregado de **AV VILLAS**, éste implementará los siguientes controles a los toques del **CLIENTE**: a) Respecto de las transacciones realizadas para compras y pagos por PSE. b) Para pago de créditos, tarjeta y servicios, transferencias, pago de impuestos y PILA, retiros, compras de tarjeta débito en comercio, recargas de celular, recargas FácilPass, compras por internet con Tarjeta Débito, compras presentas y no presentes con Tarjeta de Crédito y avances. c) Pago de Servicios Públicos y Privados.

EL CLIENTE no podrá exceder en ningún caso los saldos diarios de sus cuentas o el cupo máximo asignado para compras, retiros, o para la prestación de cualquier servicio con límites de cuantía establecidos por **AV VILLAS**.

Artículo 13. AV VILLAS podrá bloquear unilateralmente el acceso al Servicio Banca Virtual Personas cuando **EL CLIENTE** registre erradamente su clave de acceso después de un número de tres (3) veces o cuando **AV VILLAS** considere que existen situaciones que coloquen en riesgo los recursos que el Cliente ha entregado en depósito.

Artículo 14. AV VILLAS podrá suspender o terminar el Servicio de Banca Virtual Personas cuando **EL CLIENTE** sea: (i) vinculado por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de

investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos y/o conexos, (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.

Artículo 15. **AV VILLAS** por seguridad del **CLIENTE**, tiene la potestad de habilitar los Servicios de Banca Virtual Personas, luego de realizadas las validaciones correspondientes en virtud del primer registro en el servicio, por lo que en caso de que **EL CLIENTE** requiera efectuar una operación en el mismo día de solicitud del registro en el canal, deberá informarlo a **AV VILLAS** a fin de dar opciones para la realización de una determinada operación o transacción.

Artículo 16. **EL CLIENTE** podrá solicitar el bloqueo del Servicio de Banca Virtual Personas a través de la línea Audiovillas o dirigiéndose a cualquier oficina de **AV VILLAS**. En caso de fuerza mayor podrá efectuar la solicitud por medio de un apoderado plenamente facultado mediante poder con presentación personal en Notaría o Consulado, en virtud del cual **AV VILLAS** procederá al bloqueo del Servicio de Banca Virtual Personas.

Artículo 17. Cuando el Cliente o Representante Legal (o un apoderado debidamente facultado quien haga sus veces) haya bloqueado el servicio de Banca Virtual Personas y desee reactivarlo, deberá presentar una solicitud ante cualquier oficina de **AV VILLAS**. En el caso de apoderado deberá presentar el poder con presentación personal en notaria o consulado. Por lo tanto, **AV VILLAS** lo restablecerá una vez sea validada la documentación presentada.

Artículo 18. **AV VILLAS** podrá definir los horarios de corte contable para determinar el día en que quedarán registradas las operaciones realizadas por **EL CLIENTE**, lo cual será informado previamente durante la transacción en la Banca Virtual Personas.

Artículo 19 **EL CLIENTE** reconoce que **AV VILLAS** podrá utilizar como medios de prueba válidos de las transacciones y/o operaciones efectuadas, con el valor que les otorgue la ley, los registros físicos y/o electrónicos de los sistemas de **AV VILLAS**, los comprobantes contables y/o registros magnéticos y/o electrónicos o logs o los extractos que contengan los datos de las operaciones e interacciones con el Portal Banca Virtual Personas y/o Banca Móvil realizadas.

Artículo 20. Todo el Software y cualquier tipo de código usado para las Aplicaciones o canales de **AV VILLAS** son de su propiedad, de sus proveedores y/o de Comercios que expongan sus servicios allí y, están protegidos por las leyes colombianas y tratados internacionales sobre la propiedad intelectual, por lo tanto, cualquier reproducción o redistribución está prohibida por la ley y podrá conllevar sanciones civiles y penales.

Artículo 21. **EL CLIENTE** acepta que el logo de **AV VILLAS**, así como las marcas y nombres comerciales que aparecen y se utilizan en el servicio de Banca Virtual Personas o en la Banca Móvil están registradas y protegidas por la Ley de Derechos de Autor y demás normas aplicables.

Artículo 22. AV VILLAS no será responsable, entre otros, por los siguientes eventos: i) Si las operaciones no pueden realizarse por causas atribuibles al Cliente, tales como falta o insuficiencia de fondos en sus cuentas o tarjeta de crédito o por incorrecta operación del sistema, omisiones o insuficiencia de información en los formularios y solicitudes, por daños en los sistemas de transmisión de datos. ii) Fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero que imposibilite, demore o altere la realización de operaciones y transacciones del Cliente, más allá del control de **AV VILLAS**, incluyendo sistemas de pago de bajo valor, aun cuando de ellas se derive algún perjuicio al Cliente. iii) **AV VILLAS** no estará obligado a validar la información de los pagos que realice el Cliente a través del servicio Banca Virtual Personas, por lo tanto, no será responsable por errores en las sumas pagadas, la obligación objeto de pago, la identificación, los números de cuentas y en general errores del Cliente, etc. iv) Por la pérdida, robo o deterioro de los equipos del Cliente, incluyendo el celular en que utilice la Banca Móvil y, que dé lugar al uso indebido del servicio Banca Virtual Personas y/o Banca Móvil, sin perjuicio de las acciones que pueda interponer el Cliente. v) Por los perjuicios que puedan derivarse de la falta de bloqueo oportuno del Servicio Banca Virtual Personas y/o Banca Móvil por el Cliente, ante **AV VILLAS**. vi) Por los actos o hechos jurídicos o ilícitos a los que se expone el Cliente en el uso indebido del servicio Banca Virtual Personas y/o Banca Móvil o por permitir que terceros tengan acceso a la contraseña o al servicio de Banca Virtual Personas o la Banca Móvil, sin perjuicio de las acciones que pueda interponer **EL CLIENTE**. vii) En general, por el incumplimiento del Cliente a este Reglamento y a los reglamentos de los productos relacionados con el Servicio Banca Virtual Personas tales como cuentas corrientes y de ahorros, tarjeta débito, tarjeta de crédito, Banca Móvil y los que a futuro se habiliten.

EL CLIENTE deberá tener o contar con la suficiente provisión de fondos para realizar las respectivas operaciones y/o transacciones. La habilitación del acceso y uso del Servicio de Banca Virtual Personas no implica apertura de crédito.

Artículo 23. AV VILLAS se reserva el derecho de adicionar, actualizar, suspender y/o cancelar el Servicio de Banca Virtual Personas o alguna de las operaciones y/o transacciones realizables a través del servicio Banca Virtual Personas, sin que ello genere indemnización alguna a su cargo. Una vez el Banco haya tomado la determinación de adicionar, actualizar, suspender o cancelar el servicio **AV VILLAS** Banca Virtual Personas notificará al Cliente dicha decisión, a través de: 23.1. Un mensaje SMS. 23.2. PNS o Push a través de tiendas de aplicaciones móviles o a través del portal público.