

## TÉRMINOS Y CONDICIONES PARTICULARES “BBVA Wallet”

El documento que va a leer a continuación contiene los términos y condiciones particulares de “BBVA Wallet”. Tómese su tiempo y léalo atentamente, es importante que comprenda el alcance de las obligaciones tanto de BBVA COLOMBIA, como del CLIENTE que es usted.

El documento contiene los parámetros generales de activación del servicio, su utilización, modificación y personalización, incluido el bloqueo de la aplicación “BBVA Wallet”. En el documento también encontrará los derechos y obligaciones de las partes, las medidas de seguridad, soportes, registros, comisiones, autorizaciones, y demás aspectos relevantes.

1. **Descripción del producto y objeto del servicio.** “BBVA Wallet” es una aplicación que permite a los clientes de BBVA COLOMBIA, a través de sus dispositivos móviles, acceder a diferentes servicios y efectuar transacciones con sus productos de forma ágil, confiable, segura y oportuna, bien sea a través de plataformas de propiedad de BBVA COLOMBIA o de terceros contratados para la prestación de los servicios ofrecidos. A través de “BBVA Wallet” el CLIENTE podrá realizar pagos en establecimientos de comercio a nivel nacional o internacional que estén en capacidad de procesar transacciones a través del uso de tecnología de pago contactless bajo los protocolos PAYPASS y PAYWAVE, efectuar consultas de información de las tarjetas crédito y saldos disponibles en cuenta corrientes y de ahorros que tengan habilitado como medio de manejo una tarjeta débito, ver información de las transacciones realizadas, promociones, beneficios y descuentos especiales a los clientes de BBVA COLOMBIA en establecimientos de comercio consultar saldos y en general consultar información que BBVA COLOMBIA incorpore o habilite dentro de la aplicación.

2. **Registro de tarjetas y demás Medios de Pago.**

Para usar el Servicio de “BBVA Wallet” el CLIENTE deberá:

- a. Acceder a la tienda del sistema operativo de su dispositivo (IOS o ANDROID) y descargar la aplicación, para lo cual será necesario la utilización de códigos de

usuario y claves que se tengan establecidas para realizar compra de aplicaciones en estas tiendas virtuales.

- b. Cuando el CLIENTE ingrese a la aplicación, si es usuario ya registrado de BBVA Móvil, deberá ingresar su usuario y clave personal de Banca Móvil.
- c. Si no es cliente de Banca Móvil, deberá adelantar el proceso de registro, para lo cual la aplicación le solicitará información de carácter personal como nombres, documento de identificación, y mediante el canal de mensajería establecido por BBVA COLOMBIA, le será remitida una clave de único uso al celular registrado en BBVA COLOMBIA y posteriormente deberá proceder a crear y confirmar su clave personal o contraseña de ingreso.
- d. Durante el proceso de registro el CLIENTE deberá completar toda la información requerida en el formulario de registro proporcionando información vigente, completa y exacta que sea requerida.
- e. La clave de acceso creada lo autenticará cada vez que ingrese a “BBVA Wallet”, razón por la cual será su responsabilidad recordarlo y custodiarlo. En caso de olvido, para su reactivación deberá surtir el proceso previsto en la aplicación.
- f. Garantizar que terceros autorizados no tengan acceso a los datos de su tarjeta, celular, claves y demás medidas de seguridad de la aplicación. Por lo tanto, será indispensable que el CLIENTE mantenga una adecuada custodia de su información de acceso y/o de su dispositivo. En caso de hurto o pérdida, será fundamental dar aviso a BBVA COLOMBIA y solicitar el bloqueo de la aplicación en el dispositivo.
- g. Recuerde que si no da aviso oportuno de la pérdida o hurto (antes de que se realicen transacciones), las operaciones realizadas por terceros con acceso a su información y a su dispositivo, se tendrán como válidas y exitosas y, sólo podrán ser objetadas por fallas atribuibles a BBVA COLOMBIA.

### **3. Funcionalidades de “BBVA Wallet”.**

El Cliente a través de “BBVA Wallet” podrá:

- a. Administrar los instrumentos de pago registrados en la aplicación.

- b. Efectuar consultas de información de saldos disponibles tanto de tarjetas de crédito como de cuentas corrientes o de ahorros que tengan medio de manejo.
  - c. Realizar pagos en establecimientos de comercio a nivel nacional o internacional a través de la tecnología contactless bajo los protocolos PAYPASS y PAYWAVE o cualquier otro definido empleando las claves originadas en la aplicación para cada operación.
  - d. Consultar ofertas, beneficios y promociones vigentes en establecimientos de comercio.
  - e. Consultar últimas compras transacciones
  - f. Dar de alta, activar, desactivar, bloquear, desbloquear, asociar, gestionar y dar de baja el sticker y/o cualquier instrumento requerido para la realización de operaciones de compra.
  - g. Personalizar y administrar las tarjetas permitiéndole, entre otros: i) asignar clave única para el manejo de todas las tarjetas, ii) trasladar entre las tarjetas de crédito los cupos autorizados con las limitaciones establecidas y publicadas; iii), bloquearlas temporal o definitivamente.
  - h. Recibir información sobre su utilización.
  - i. Activar o desactivar usos en el exterior.
  - j. Gestionar movimientos propios del producto o medio de pago.
  - k. Acceder a información sobre campañas publicitarias de su interés.
  - l. Canjear puntos dentro del programa de fidelización de BBVA COLOMBIA o aquellos de los aliados que BBVA COLOMBIA habilite para el efecto, de conformidad con las políticas y condiciones publicadas.
  - m. Generar y/o modificar claves fijas transaccionales.
  - n. Solicitar claves de único uso para la realización de transacciones específicas.
  - o. Gestionar tarjetas amparadas con los servicios que BBVA COLOMBIA previamente establezca y publique en la página [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co) para este tipo de tarjetas.
- Teniendo en cuenta que se trata de una aplicación que funciona a través del teléfono móvil, el CLIENTE autoriza envío de mensajes de texto y de datos a su

celular y/o envío de correos electrónicos registrados a BBVA COLOMBIA o los canales de comunicación que BBVA COLOMBIA disponga. BBVA COLOMBIA se reserva la facultad de limitar o suspender temporal o definitivamente el servicio cuando por razones de seguridad, comerciales o por presentarse eventos que pongan en peligro los intereses de BBVA COLOMBIA, de sus clientes o de terceros, encuentre procedente hacerlo, sin que esto conlleve indemnización alguna.

El CLIENTE autoriza irrevocablemente a BBVA COLOMBIA para denegar transacciones bloquear temporal o definitivamente el servicio, en cualquiera de los siguientes eventos: i) mora en el pago de obligaciones del CLIENTE; ii) en caso de presentarse irregularidades en el uso del servicio; y iii) como medida de seguridad.

El CLIENTE reconoce como prueba de las operaciones o transacciones efectuadas, los registros electrónicos que se generen bajo sus claves, usuarios, contraseñas y demás seguridades.

**4. Obligaciones del CLIENTE.** Además de las obligaciones contenidas en los productos contratados y vigentes, el CLIENTE se obliga a:

- a. Descargar la aplicación en su dispositivo móvil, manteniendo a su propio costo y gasto el equipo, plan de datos y de voz necesarios para la utilización de la aplicación cuidando que la creación de claves, usuarios, contraseñas y demás seguridades se mantengan de su conocimiento y uso exclusivo.
- b. Solicitar, pagar y recibir el sticker y/o cualquier instrumento requerido para la realización de operaciones de compra.
- c. Seguir las recomendaciones impartidas por BBVA COLOMBIA para el manejo de la aplicación y/o el(los) instrumentos asociados al funcionamiento de la misma.
- d. Cambiar periódicamente sus claves, usuarios contraseñas y demás seguridades de acceso a la aplicación, custodiarlos en debida forma, no conservarlos en su teléfono celular ni en mensajes de datos remitidos o recibidos a través del mismo ni suministrarlos a terceros a fin de que nadie más tenga acceso a los servicios

ofrecidos. En consecuencia, no habrá autorizados para el manejo de las citadas seguridades.

- e. Utilizar y custodiar en debida forma su teléfono o dispositivo móvil desde el cual se maneja el servicio de “BBVA Wallet” de manera que no permita que terceras personas accedan a la aplicación mediante sus claves, usuarios, contraseñas y demás seguridades o firma electrónica, los cuales reconoce son de su exclusivo conocimiento, custodia, control y utilización, garantizando que la utilización del servicio la hará de manera directa y sin autorizados.
- f. Utilizar y custodiar en debida forma el(los) instrumentos asociado(s) al funcionamiento de la aplicación e informar oportunamente a BBVA COLOMBIA en el evento de pérdida del(los) mismo(s), del dispositivo móvil, de las tarjetas o cuando considere que las seguridades propias de su utilización han sido comprometidas o conocidas por terceros y solicitar el bloqueo de la aplicación y si es de su interés, el de las tarjetas. En caso de no solicitarse el bloqueo de las tarjetas, estas quedarán activas y habilitadas para su uso. Por aviso oportuno, para efectos del servicio se entiende el realizado antes de que un tercero realice retiros, compras, pagos, transferencias a terceros o, en general, cualquier otra operación o transacción.
- g. Mantener actualizada su información, especialmente su dirección física, número de celular y correo electrónico.

5. **Obligaciones de BBVA COLOMBIA.** Además de las obligaciones contenidas en los productos contratados y vigentes, BBVA COLOMBIA se obliga a:

- a. Poner a disposición del CLIENTE la plataforma tendiente a la prestación oportuna de los servicios ofrecidos por la aplicación “BBVA Wallet”.
- b. Conservar los registros electrónicos, listados, archivos, etc. derivados de las claves y operaciones del CLIENTE.
- c. Establecer y asegurar el cumplimiento de todos los estándares y políticas de seguridad que se consideren pertinentes para habilitar el uso de la aplicación “BBVA Wallet”.

- d. Otorgar al CLIENTE todo el soporte respecto al uso de la aplicación “BBVA Wallet”.
- e. Informar al CLIENTE sobre cualquier modificación a los servicios ofrecidos por “BBVA Wallet” y/o a los presentes términos y condiciones a través de la página [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co) donde estarán permanentemente actualizados.