

Este documento que va leer a continuación es aprobado mediante oficio 2015122921-012-000 del 11 de abril de 2016 de la Superintendencia Financiera de Colombia, que contiene: 1. Autorizaciones de suministro y manejo de información; 2. Reglamento depósito electrónico, el cual contiene entre otros los siguientes temas: i) creación y objeto de un Depósito de Dinero Electrónico y su forma de activación; ii) tipo de transacciones y los canales que puede utilizar para realizarlas; iii) los valores o montos de retiros y saldos permitidos; iv) los derechos y obligaciones del cliente; y v) las obligaciones del Banco.

*Tómese su tiempo y léalo atentamente, es importante que comprenda el alcance de las obligaciones tanto del BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A., en adelante EL BANCO, como del Cliente que es Usted.*

## **AUTORIZACIONES DE SUMINISTRO Y MANEJO DE INFORMACIÓN.**

El cliente autoriza de manera previa, expresa e informada al Banco directa o indirectamente y a terceros contratados por éste o con quien se establezcan alianzas comerciales, o a quien represente sus derechos para:

- Almacenar, consultar, procesar, reportar, obtener, actualizar, compilar, tratar, intercambiar, compartir, enviar, modificar, emplear, utilizar, eliminar, ofrecer, suministrar, grabar, conservar y divulgar su información financiera y personal, así como aquella que se derive de la relación y/u operaciones que llegue a celebrar con el responsable del tratamiento o que llegaren a conocer siempre que sea para las siguientes finalidades relacionadas con el Depósito de Dinero Electrónico:

i) Para el cumplimiento de obligaciones establecidas en la ley, en normas extranjeras e internacionales,

ii) Para análisis de riesgos, estadísticos, de control, supervisión, encuestas, muestreos, comerciales, mercadeo, pruebas de mercadeo, establecer relaciones contractuales, prestación de servicios o de otro tipo que permita el desarrollo del objeto social del Banco; así mismo, para la comercialización de otros productos o servicios derivados de alianzas comerciales. El cliente podrá solicitar en cualquier momento a través de cualquier canal dispuesto para el efecto por el Banco que no se utilice la información con fines de mercadeo y/o promoción de productos o servicios.

iii) Para efectos de consulta, verificación y actualización de la información suministrada por el Cliente tanto en entidades públicas como privadas.

iv) Para reporte y entrega de información a operadores, centrales o bases de información y/o buró de crédito y/o cualquier otra entidad nacional o extranjera que tenga los mismos fines.

v) Para transferir o transmitir, nacional o internacionalmente, a la matriz y/o filiales y/o subsidiarias o terceros con el fin de procesar la información a efectos de la prestación de los servicios principales, accesorios y conexos del Banco

directa o indirectamente, como por ejemplo procesamiento de transacciones, entrega de mensajes, carriers, etc. El cliente contará con los derechos que le otorgan las leyes de hábeas data y de protección o tratamiento de datos personales y consultará nuestro aviso de privacidad y las políticas de tratamiento de la información disponibles en los canales del Banco.

BBVA COLOMBIA, garantizará el derecho a conocer, actualizar y rectificar su información.

## REGLAMENTO DE DEPÓSITO DE DINERO ELECTRÓNICO

**PRIMERA. OBJETO Y ACTIVACIÓN:** El objeto del presente reglamento es la creación de un depósito de dinero electrónico, como depósito a la vista, diferente de las cuentas corrientes y de ahorro ofrecido el Banco, a través de BBVA MÓVIL a personas naturales, cuyo medio de manejo y disposición estará asociado a un teléfono celular.

El acceso al aplicativo para la contratación del producto dependerá del servicio de telefonía celular que el CLIENTE tenga contratado con su proveedor autorizado y las relaciones derivadas de dicho contrato no comprometen de manera alguna al Banco.

Para la contratación del depósito de dinero electrónico es necesario que el cliente ingrese a la aplicación BBVA MÓVIL y seleccione la opción solicitud de depósito de dinero electrónico creando y usando la(s) clave(s) requerida(s) la(s) cual(es), será(n) personal(es) e intransferible(s) y de conocimiento exclusivo de EL CLIENTE. Surtido éste procedimiento el BANCO enviará un mensaje de texto al dispositivo móvil con el código de activación (clave OTP no transaccional), que tendrá la vigencia señalada en el mensaje y que deberá ser insertado en el campo respectivo de la aplicación, en señal de confirmación y activación del producto. Una vez contratado el depósito electrónico para cada transacción EL CLIENTE generará una clave OTP (One Time Password) la cual sólo sirve para una utilización.

EL CLIENTE solo podrá realizar transacciones contra los saldos efectivamente disponibles. Serán prueba de las operaciones realizadas en desarrollo del presente reglamento los comprobantes, registros magnéticos, archivos y/o los documentos en los que quede evidencia que las operaciones fueron emitidas o provienen del CLIENTE o de una persona por él autorizada.

El CLIENTE se acoge a los horarios de corte contable que practique internamente EL BANCO o aquellas entidades con las que este opere y las autorizadas por la Superintendencia Financiera a efectos de determinar la fecha efectiva de realización de las operaciones realizadas por EL CLIENTE, los cuales podrá consultar en [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co), siguiendo la ruta Administración de recursos/ Dineromóvil/Pestaña características y beneficios/ Beneficios o aquella que el Banco disponga, cuya actualización será informada al cliente previo a hacer efectiva cualquier modificación.

**Parágrafo.** El Depósito de Dinero Electrónico se encuentra amparado por el seguro de depósito, de conformidad con lo previsto por la Resolución Externa Número 004 de 2012 del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras –

FOGAFIN- y demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan. En consecuencia, al contratar el Depósito de Dinero Electrónico el CLIENTE se convierte en beneficiario del seguro de depósitos, de manera que si EL BANCO fuere objeto de liquidación forzosa administrativa, la acreencia a su cargo y a favor del CLIENTE estaría garantizada por el referido seguro, toda vez que BBVA COLOMBIA es una entidad inscrita en FOGAFIN.

**SEGUNDA. TRANSACCIONES AUTORIZADAS:** Mediante el Depósito de Dinero Electrónico, el cliente podrá, entre otras: 1) Recibir depósitos y transferencias de dinero; 2) Realizar transferencias de dineros a cuentas de BBVA o a otro Depósito de Dinero Electrónico; 3) Pagar facturas; 4) Retirar efectivo en cajeros automáticos de la red BBVA y corresponsales bancarios habilitados para estos efectos; 5) Realizar depósitos en efectivo a través de corresponsales bancarios y depositarios; 6) Consultar saldo y 7) Realizar pagos, compras, y en general cualquier otra operación o transacción que estando autorizada por la normativa vigente, el Banco ponga a disposición del CLIENTE.

**TERCERA. CANALES:** EL Depósito de Dinero Electrónico de BBVA COLOMBIA podrá ser operado a través de Banca Móvil, depositarios bancarios, cajeros automáticos de la red BBVA, POS y en general, por cualquier medio y/o canal de distribución de servicios financieros puestos a disposición y habilitados por el BANCO para este tipo de producto.

**CUARTA. INFORMACIÓN MÍNIMA REQUERIDA:** Al momento de dar de alta el producto de Depósito de Dinero Electrónico por medio del teléfono móvil, el usuario deberá ingresar como mínimo sus nombres y apellidos completos, tipo y número de identificación, número de celular y la fecha de expedición del documento de identidad, salvo que la contratación del producto la hagan Clientes del Banco.

**QUINTA:** El cliente solo podrá tener un Depósito de Dinero Electrónico activo en BBVA COLOMBIA.

**SEXTA. MONTOS DE APERTURA, SALDO Y TRANSACCIONES:** Los montos de apertura, saldo mínimo y transacciones serán los establecidos en la ley y podrán ser consultados en [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co).

La suma total de los depósitos y el saldo por mes no puede exceder en ningún momento de tres (3) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

La suma total de los retiros por mes calendario no puede exceder en ningún momento de tres (3) salarios mínimos legales mensuales vigentes

El cliente es informado que los montos aquí indicados son obligatorios, que las transacciones que individualmente o en conjunto los desconozcan serán rechazadas automáticamente y que por estar atados a lo previsto en la Ley al ser modificados no se produce modificación del reglamento.

En ningún caso pueden superarse los topes establecidos para cada operación, salvo que la apertura del Depósito de Dinero Electrónico obedezca a la necesidad de recibir subsidios especiales el Gobierno Nacional, caso en el que el Banco fijará los montos máximos aplicables a las transacciones, de conformidad con la

normativa vigente y las políticas de seguridad, prevención de fraude y lavado de activos, aspectos que podrá consultar el cliente en [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co).

El cliente, en el evento de tener interés en el manejo de montos superiores a los señalados en esta cláusula, efectuará la solicitud al Banco y completará el proceso de vinculación completo, además de cumplir los requisitos que resulten aplicables.

**SÉPTIMA. INTERESES:** EL BANCO liquidará y abonará al depósito electrónico los intereses en las modalidades, plazos y tasas que periódica y públicamente se ofrezcan para esta clase de depósitos y que podrá consultar el cliente en [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co).

**OCTAVA: EXTRACTOS:** El Banco pondrá a disposición del cliente los extractos o movimientos del Depósito de dinero Electrónico mediante correo electrónico, siempre que el CLIENTE haya suministrado el mismo. Los extractos contendrán información correspondiente a la tasa de interés efectiva que se reconozca sobre el saldo durante el período cubierto, transacciones realizadas, periodicidad, forma de liquidación de los rendimientos y todo cambio que se presente en relación con dicha información.

EL CLIENTE tendrá la posibilidad de obtener copia impresa de los extractos o movimientos para lo cual deberá dirigirse a cualquier oficina del Banco a nivel nacional, indicar el número de celular asociado a su depósito de dinero electrónico y sufragar el costo correspondiente.

**NOVENA: DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE. EL CLIENTE** tendrá los derechos y las obligaciones establecidas en la ley 1328 de 2009 y las normas que la modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan y las contenidas en el presente contrato. Así mismo **EL CLIENTE** autoriza a BBVA de manera previa, expresa y consentida el tratamiento de sus datos personales para los fines propios de este producto y sus servicios así como lo dispuesto en la ley 1266 de 2008. Así mismo, se obliga a: **a)** Asignar diligentemente la(s) clave(s) para el manejo del Depósito Electrónico y cambiarla(s) periódicamente, así como a no conservarla(s) en su teléfono celular; **b)** Abstenerse de dar a conocer a terceros la(s) clave(s); **c)** Manejar en debida forma su teléfono móvil, de forma que garantice que la utilización del producto la hará de manera directa y sin autorizados; **d)** Custodiar en debida forma su(s) clave(s) dinámica(s) o no y, en general, cualquier dato, documento o elemento mediante el cual el CLIENTE pueda realizar operaciones con su depósito de dinero electrónico, teniendo en cuenta que estos son personales e intransferibles y que por seguridad, no deben ser suministrados 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)** No permitir que terceras personas operen el Servicio de BBVA MÓVIL mediante su(s) claves(s) o firma electrónica, los cuales reconoce son de su exclusiva custodia, control y utilización; **f)** En caso de pérdida, hurto o extravío del teléfono móvil a través de la cual opera el Depósito de dinero electrónico, deberá notificar de inmediato al Operador de Telefonía Móvil, con el fin de que el dispositivo sea bloqueado, **EL CLIENTE** deberá informar además al **BANCO** inmediata y oportunamente dicho extravío, pérdida o hurto y solicitar el bloqueo del producto mientras repone el equipo y se establecen las seguridades para el manejo adecuado del Depósito de Dinero Electrónico. Por aviso oportuno se entiende el realizado antes de que terceras personas puedan disponer de los recursos

existentes en el depósito electrónico, esto es, antes de que un tercero realice retiros, compras, pagos, transferencias a terceros o, en general, cualquier otra operación o transacción, **g)** Cumplir íntegramente las recomendaciones dadas por el BANCO y guardar sobre las mismas los cuidados y reserva de manera que el manejo, funcionalidades y facilidades del servicio no sean conocidos por terceros. **h)** Suministrar la información y documentación requerida por **EL BANCO**, **i)** Realizar transacciones en sitios y con equipos seguros aplicando las instrucciones y atendiendo las recomendaciones y advertencias del Banco sobre medidas de seguridad, en especial, absteniéndose de transar con equipos, redes o sistemas con acceso al público, WIFI, etc. **j)** Reintegrar al BANCO los valores que se acrediten de manera equivocada, irregular o fraudulenta en su Depósito de Dinero Electrónico y desde ahora autoriza reversar, bloquear, retener, retrotraer y/o trasladar de su depósito electrónico las sumas que le hayan sido abonadas por error, de manera fraudulenta o que correspondan a transacciones no consentidas. En el evento que no fuere posible reversar la operación y por estas causas se generen cuentas por cobrar, el CLIENTE se obliga a pagarlas dentro de los 5 días siguientes a la comunicación que solicite la reversión e informe sobre las condiciones que la generan, con intereses a la tasa máxima legal permitida, sin necesidad de requerimientos adicionales. Para estos efectos, se pacta que se podrán bloquear y retener los dineros depositados sin consentimiento, fraudulenta o equivocadamente en las cuentas, depósitos y productos, así como suspender la ejecución de cualquier instrucción impartida, cuando el BANCO: (i) tenga constancia que los dineros depositados en el depósito de dinero electrónico provienen de transacciones y/o pagos no realizados ni consentidos por el titular de la cuenta o depósito originador del pago y (ii) establezca que entre el CLIENTE ordenante de la transferencia y/o pago y el CLIENTE receptor no existe relación. EL BANCO comunicará previamente al CLIENTE la adopción de estas medidas. Cuando corresponda se procederá a saldar las cuentas, depósitos y productos e informar al cliente para que retire los saldos disponibles, luego de reversadas las transacciones no consentidas o fraudulentas, sus intereses y demás gastos, dentro del mes siguiente a la terminación, momento a partir del cual se trasladarán al rubro contable correspondiente sin que haya lugar al reconocimiento de rendimientos. La prescripción se sujetará a las normas legales aplicables.

**DÉCIMA OBLIGACIONES DEL BANCO:** EL BANCO tendrá las obligaciones señaladas en la ley 1328 de 2009, el título 15 del libro I de la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010, el Decreto 4687 de 2011, el Decreto 1491 de 2015 y en las demás disposiciones que los modifiquen, complementen o adicionen, así como las contenidas en este reglamento, y en especial: **a)** Prestar los servicios en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad; **b)** Suministrar información comprensible, cierta, suficiente y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna y actualizada acerca de sus productos y servicios; **c)** Contar con un sistema de Atención al Consumidor Financiero “SAC”; **d)** Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales; **e)** Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al CLIENTE; **f)** Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas del producto a una fecha determinada, cuando EL CLIENTE lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido y cuando el BANCO se encuentre obligado; **g)** Atender y dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas o reclamos formulados por EL CLIENTE, siguiendo los procedimientos aplicables; **h)** Notificar a EL CLIENTE, con 45 días de anticipación, cualquier modificación al

presente reglamento, a través de mensajes de datos a su número celular registrado y/o a la aplicación de BBVA móvil que se esté utilizando para operar el producto; así mismo, estos cambios se verán reflejados en la página [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co) donde estará permanentemente actualizado. El reglamento que ha sido entregado o puesto a disposición previa la contratación del producto, se entenderá aceptado por EL CLIENTE al dar click en el check box de aceptación y con la utilización del producto, canal o servicio asociados y/o manteniendo fondos disponibles en el depósito y/o por seguir realizando operaciones o utilizando los servicios. Por utilización se entiende el hecho de beneficiarse EL CLIENTE del servicio o la realización de transacciones y/o consultas de productos, el mantenimiento de saldos deudores o acreedores vigentes y/o utilizados. Toda modificación al reglamento se hará contando con autorización previa de la Superintendencia Financiera una vez agotado el procedimiento establecido al efecto; El CLIENTE podrá dentro de estos 45 días dar por terminado el producto si no está conforme con las modificaciones. No se admitirán aceptaciones condicionales o parciales del reglamento. **i)** Mantener publicadas y actualizadas en la página web [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co) las tarifas vigentes establecidas correspondientes a las comisiones por los servicios que le preste al CLIENTE, como el uso de los canales, los recaudos, depósitos, transferencias, débito automático, consignaciones y demás servicios, así como los costos asociados a los depósitos de dinero electrónico; y **j)** Las demás previstas en la ley.

**DÉCIMA PRIMERA: DURACIÓN:** El contrato de Depósito de Dinero Electrónico es a término indefinido. Sin embargo cualquiera de las partes puede darlo por terminado en cualquier momento y el producto puede también ser objeto de proceso de cancelación automática.

En caso de terminación del contrato por parte del CLIENTE este deberá retirar la totalidad del saldo del Depósito Electrónico y adelantar el procedimiento previsto en BBVA Móvil para el efecto. Una vez cancelado el producto, el BANCO enviará un mensaje de producto cancelado a través del módulo de alertamiento de BBVA MÓVIL.

Si BBVA decide terminar el contrato de manera unilateral, dará aviso a EL CLIENTE mediante un mensaje de texto o de datos al dispositivo móvil.

De conformidad con lo previsto en el decreto 1491 de 2015, la cancelación automática del Depósito de Dinero Electrónico se producirá si este presenta saldo cero y no ha tenido movimiento en un período de tres meses calendario.

#### **DÉCIMA SEGUNDA: AUTORIZACIONES ESPECIALES DEL CLIENTE.**

EL CLIENTE autoriza al Banco para: 1). Limitar o suspender temporal o definitivamente o dar por terminado el producto por las siguientes razones: (i) cuando se incumpla con los montos totales de los depósitos autorizados por ley; (ii) Si a criterio del BANCO existen dudas o conflictos frente a la procedencia de los fondos depositados; (iii) Si la información proporcionada por EL CLIENTE resulta falsa, inexacta o incompleta en forma total o parcial; (iv) Si EL CLIENTE realiza y/o permite que terceros realicen indebida o fraudulentamente depósitos; (v) Por muerte del titular; (vi) Si se reciben transferencia de fondos y/o pagos y/o consignaciones no justificadas por EL CLIENTE; (vii) Si EL CLIENTE no actualiza la información por lo menos una (1) vez al año, cuando sea procedente; (viii) Si el nombre del CLIENTE aparece relacionado en una lista pública por supuesta

vinculación con delitos de narcotráfico, lavado de activos, terrorismo, secuestro, extorsión o cualquiera de los relacionados en el artículo 323 del Código penal colombiano o normas que lo modifiquen o sustituyan; (viii) cuando existan otras razones objetivas, de seguridad, comerciales o por presentarse otros eventos que pongan en peligro los intereses de sus clientes, de terceros o del mismo BANCO. En estos casos EL BANCO comunicará su decisión al CLIENTE por correo electrónico o a la última dirección registrada en EL BANCO o a través de mensaje al número del teléfono celular registrado en EL BANCO o a la aplicación BBVA MOVIL, previo a la terminación de la relación contractual o suspensión del servicio. De existir saldo a favor del CLIENTE, deberá ser reclamado dentro del mes siguiente a la terminación, fecha a partir de la cual las sumas no reclamadas serán trasladadas al rubro contable correspondiente de cuentas por pagar, sin generar rendimientos. 2). Debitar del depósito electrónico el valor correspondiente a las comisiones por los servicios que le preste, como el uso de los canales, los recaudos, depósitos, transferencias, débito automático, consignaciones y demás servicios asociados exclusivamente al Depósito de Dinero Electrónico y que utilice EL CLIENTE, de conformidad con las tarifas que establezca EL BANCO, las cuales serán informadas a EL CLIENTE a través de la página Web de EL BANCO [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co) en donde estarán actualizadas. 3) Para cargar y debitar las comisiones, costos, impuestos y gastos a su Depósito de Dinero Electrónico, de manera previa a la realización de transacciones. En el evento en que no tenga recursos suficientes conoce que no será posible realizar la operación. Así mismo conoce el cliente que los retiros no exitosos podrán tener costo, en caso en que dicha circunstancia haya sido resultante de una conducta atribuible al CLIENTE como por ejemplo, pero sin limitarse a ella, fondos insuficientes, error de clave, etc. La autorización impartida por el cliente para la realización de débito se limita exclusivamente a las comisiones, gastos, costos, abonos y demás conceptos relacionados exclusivamente con el Depósito de Dinero Electrónico.