



TERMINOS Y CONDICIONES TRANSFERENCIAS INMEDIATAS

TÉRMINOS Y CONDICIONES TRANSFERENCIAS INMEDIATAS REDEBAN

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene las condiciones del servicio que el BANCO pone a disposición del CLIENTE, que consiste en el envío, recepción en línea a personas naturales con productos en otras entidades financieras. Esto se realiza a través del Sistema de Pago de Bajo Valor Inmediatas administrado por Redeban y se utilizan como datos para el envío la siguiente información del destinatario: El número de celular, documento de identidad, correo electrónico y código alfanumérico. Sólo debe aceptar este documento cuando comprenda y esté de acuerdo con su contenido.

2. CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

A través de este servicio el cliente puede enviar y recibir dinero utilizando sus cuentas de ahorro, cuentas corrientes y otros depósitos a la vista que tenga en el BANCO.

El cliente debe contar con la autorización del receptor y/o emisor de la transferencia para realizar la transacción correspondiente.

El Banco está autorizado para crear indicadores tales como celular, cédula, alfanuméricos o correos electrónicos, facilitando así la recepción de transferencias en sus cuentas de manera eficiente y segura. Los clientes tendrán la opción de recibir transferencias inmediatas entregando estos indicadores al originador de la transacción en las cuentas del Banco mediante el uso de estas llaves. Si un cliente decide que no requiere la llave asignada, puede eliminarla de manera inmediata a través de la aplicación del Banco, lo que asegura el control total sobre sus datos financieros y la eliminación efectiva de las llaves no deseadas.

El Banco podrá bloquear o suspender los identificadores ó llaves de los clientes, y en consecuencia el servicio, cuando se presente riesgo de fraude, suplantación, u otros riesgos que resulten relevantes para la seguridad de las operaciones.

El Banco podrá retrotraer las órdenes de pago y/o transferencias de fondos inmediatas que presenten rechazo al interior del sistema de pagos por no cumplir con los requisitos y controles de riesgo establecidos en los reglamentos de Redeban.

Este servicio se encuentra habilitado únicamente para personas naturales con número de celular, documento de identidad, correo electrónico y código alfanumérico y que cuenten



con una cuenta o depósito bancario en una Entidad Financiera que haya habilitado el servicio con Redeban.

El servicio estará disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

El canal habilitado por el BANCO para que el CLIENTE pueda acceder al servicio es la App BBVA. No obstante lo anterior, el BANCO podrá habilitar otros canales para la prestación del servicio, lo cual será informado al CLIENTE.

De llegar a aplicar, el costo por transacción será informado de manera clara, expresa, transparente y previo a que el CLIENTE confirme la operación.

Para enviar dinero:

- El Banco establecerá los montos máximos de transacciones y número de movimientos diarios. el cliente podrá consultarlos al interior de la App BBVA.
- Para realizar la transferencia de envío se debe conocer alguno de los datos mencionados del receptor de la transferencia. EL BANCO no se hace responsable en caso que el CLIENTE realice un abono errado por diligenciar incorrectamente alguna de las credenciales que identifican al receptor de la transferencia, ya sea el número de celular, el número de documento de identidad, el correo electrónico o el código alfanumérico. Sin embargo, el Banco informará al cliente, antes de confirmar la orden de pago y/o transferencia de fondos inmediata, el nombre enmascarado del beneficiario.
- Cuando EL CLIENTE solicita el envío de dinero, acepta que EL BANCO realice el débito de la cuenta origen y posteriormente proceda con la transferencia.

Para recibir dinero:

- Se podrá recibir transacciones de manera ilimitada.
- La recepción de transferencias no genera costo.
- Únicamente podrá recibir transferencias con los identificadores ó llaves registradas en el Banco. Para el registro de los identificadores ó llaves el cliente deberá tener sus datos actualizados en los sistemas del Banco.

3. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Es responsabilidad del cliente realizar sus operaciones en condiciones de seguridad siguiendo las instrucciones y recomendaciones impartidas por el Banco. En el evento en que se presenten incidentes de seguridad asociados al manejo irregular o anómalo del servicio por parte del cliente, que puedan poner en riesgo al Banco, sus clientes, y a terceras personas, el Banco podrá suspender temporal o definitivamente o limitar el servicio,



quedando exonerado de cualquier responsabilidad derivada de dicha suspensión en la prestación del servicio.

Custodiar sus códigos de usuario, claves de acceso, tokens (físicos o digitales), no darlos a conocer a terceros y no permitir su uso por parte de los mismos, garantizando que terceros no tengan acceso a sus datos, productos, claves y demás medidas de seguridad de BBVA Net, de la App BBVA o de cualquiera de los canales que el Banco pone a disposición del Cliente.

Reconocer como propias las operaciones o transacciones efectuadas con sus códigos de usuario, claves, tokens, contraseñas y demás seguridades, y en consecuencia acepta que las operaciones queden en firme y sean ejecutadas en los términos acordados.

i) Establecer los controles necesarios para que terceras personas no autorizadas operen el servicio; ii) Guardar confidencialidad sobre los mecanismos y sistemas de operación; iii) dar aviso inmediato al Banco cuando tenga conocimiento de cualquier compromiso a la seguridad de sus productos y servicios financieros, entre otros, porque terceros no autorizados tengan acceso a sus claves, usuarios, tokens y demás seguridades o al uso de BBVA Net, de la App BBVA o de cualquier canal.

Se entenderá que el aviso es oportuno si se realiza antes de que un tercero no autorizado confirme cualquier operación o transacción. Recuerde que si no da aviso oportuno, las operaciones realizadas por terceros con acceso a su información, a su dispositivo, token o claves, se tendrán como válidas y sólo podrán ser objetadas por fallas atribuibles a BBVA COLOMBIA.

El Banco no es responsable de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que pueda sufrir como consecuencia de: (i) una imposibilidad, demora o deficiente transmisión de los datos u operaciones solicitadas en su dispositivo electrónico, a causa de fallas de comunicación, fallas en el equipo utilizado por el CLIENTE o fallas técnicas ajenas al control del BANCO; (ii) caso fortuito, fuerza mayor o cualquier otro acontecimiento o circunstancia no imputable al BANCO que no permita acceder al servicio o realizar alguna de las operaciones previstas; (iii) las operaciones que no puedan realizarse por causas atribuidas al CLIENTE, tales como cuentas embargadas, insuficiencia de fondos en sus cuentas o por incorrecta operación del sistema; (iv) daños en los sistemas de comunicación u otros que estén por fuera del control del BANCO.

4. DECLARACIONES

El cliente declara que los recursos con los cuales realizará operaciones provienen de actividades lícitas y cumplen con las normas vigentes en materia de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. De igual forma, en el caso de recepción de recursos, declara que conoce que estos provienen del desarrollo de actividades lícitas y que no serán



destinados a la realización o financiamiento de ninguna actividad ilícita. El Cliente autoriza al Banco para realizar los análisis y verificaciones que considere necesarios en caso de llegar a determinar la existencia de operaciones y/o transacciones económicas inusuales conforme a la legislación colombiana vigente.

5. FIRMA ELECTRÓNICA.

Las partes acuerdan que el requisito de firma en el presente documento, de conformidad con lo dispuesto en el decreto 2364 de 2012, queda satisfecho y tendrá plenos efectos jurídicos con la aceptación electrónica que EL CLIENTE haga con la utilización de:

- Su NIP y/o Código y/o Clave; y/o
- Imposición de huella o la utilización de cualquier otro sistema biométrico; y/o
- La utilización de Token y/o códigos de transacción enviados a su aplicación móvil SMS o celular; y/o
- La utilización de números de identificación personal, y/o
- La imposición en el presente Reglamento de su firma manuscrita escaneada, y/o
- La utilización de sistemas, y/o
- La utilización de botones de aceptación de tipo “sí”, “aceptar” o “acepto”, y/o
- La combinación de los anteriores mecanismos y/o cualquier otro establecido entre EL CLIENTE y BBVA como elemento de identificación para realizar operaciones a través de los distintos canales.

6. INFORMACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

BBVA puede darle a conocer a EL CLIENTE el presente documento con sus anexos, actualizaciones y modificaciones, con la entrega personal del mismo, por envío a la dirección física o electrónica que EL CLIENTE haya registrado o mediante publicación en la página web www.bbva.com.co o mediante publicación en el portal BBVA Net o en la App BBVA.

EL CLIENTE puede decidir libremente si lo acepta o no. No son válidas las aceptaciones parciales o condicionales.



El documento, sus modificaciones o actualizaciones se entienden aceptadas por EL CLIENTE de 3 formas:

1. Si lo acepta física o electrónicamente.
2. Si utiliza el servicio explicado en este documento o se beneficia de él en cualquier forma. Por utilización se entiende el hecho de beneficiarse EL CLIENTE del servicio. No habrá lugar a aceptaciones condicionales o parciales.
3. Si EL CLIENTE no se opone al contenido del mismo, cancela su servicio o termina su relación comercial con BBVA dentro de los 45 días calendarios siguientes a que el documento, sus modificaciones o actualizaciones sea publicado.

Este documento y sus actualizaciones reemplazan los que se hayan publicado o se le hayan comunicado anteriormente a EL CLIENTE sobre este servicio. BBVA puede modificarlo o actualizarlo en cualquier momento, siempre que las situaciones de mercado y regulatorias lo requieran. Para tal efecto notificará al CLIENTE al respecto y/o publicará la modificación o actualización correspondiente en la página web o en el portal BBVA Net o en la App BBVA de acuerdo con lo previsto en las normas vigentes aplicables, para que entren en vigencia las modificaciones.

Si requiere más información, comuníquese con nosotros a través de:

- www.bbva.com.co
- Cualquier oficina BBVA
- Contact Center



TERMINOS Y CONDICIONES TRANSFIYA

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento regula y explica las condiciones del servicio que el BANCO pone a disposición del CLIENTE persona natural, que consiste en el envío, recepción y/o solicitud de dinero en línea a consumidores financieros con productos en otras entidades financieras. Esto se realiza a través del Sistema de Pago de Bajo Valor administrado por ACH Colombia y se utiliza como dato para el envío el número de celular del destinatario. Sólo debe aceptar este documento cuando comprenda y esté de acuerdo con su contenido.

Si requiere más información, comuníquese con nosotros a través de:

- www.bbva.com.co
- Cualquier oficina BBVA
- Contact Center.

2. CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

El cliente declara y acepta de manera autónoma y voluntaria que:

- A través de este servicio puede enviar y recibir dinero únicamente desde cuentas de ahorro, cuentas corrientes y dinero móvil que tenga en el BANCO.
- Cuenta con la autorización del receptor y/o emisor de la transferencia para realizar la transacción correspondiente.
- Autoriza la devolución de transacciones que no sean aceptadas por el receptor y/o emisor o que incumplan alguna disposición legal y/o contractual.
- Este servicio se encuentra habilitado únicamente para personas naturales con número de celular activo y que cuenten con una cuenta o depósito bancario en una Entidad Financiera que haya habilitado el servicio con ACH Colombia. **Ver entidades inscritas.**
- El servicio estará disponible los siete (7) días de la semana, las veinticuatro (24) horas del día.
- Los canales habilitados por el BANCO para que el CLIENTE pueda acceder al servicio son BBVA Net y la App BBVA. No obstante lo anterior, el BANCO podrá habilitar otros canales para la prestación del servicio, lo cual será informado al CLIENTE.
- De llegar a aplicar, el costo por transacción será informado de manera clara, expresa, transparente y previo a que el CLIENTE confirme la operación.



- Es responsable de realizar sus operaciones en condiciones de seguridad siguiendo los lineamientos impartidos por el Banco. Igualmente es entendido que por cuestiones de seguridad o por presentarse eventos que pongan en peligro los intereses del Banco, del Cliente o de terceras personas, el Banco podrá suspender temporal o definitivamente o limitar el servicio cuando detecte anomalías en su uso, también por algún caso fortuito, de fuerza mayor, o cuando existan motivos razonables para considerar que alguna transacción ha sido irregular o fraudulenta quedando exonerado de cualquier responsabilidad derivada de dicha suspensión en la prestación del servicio.
- Se obliga y compromete a custodiar sus códigos de usuario, claves de acceso, tokens (físicos o digitales), a no darlos a conocer a terceros y a no permitir su uso por parte de los mismos, garantizando que terceros no tengan acceso a sus datos, productos, claves y demás medidas de seguridad de BBVA Net, de la App BBVA o de cualquiera de los canales que el Banco pone a disposición del Cliente.
- Reconoce como propias las operaciones o transacciones efectuadas con sus códigos de usuario, claves, tokens, contraseñas y demás seguridades y en consecuencia acepta que las operaciones quedan en firme y serán ejecutadas en los términos acordados.
- El cliente se obliga a: i) Establecer los controles necesarios para que terceras personas no autorizadas operen el servicio; ii) Guardar confidencialidad sobre los mecanismos y sistemas de operación; iii) dar aviso oportuno al Banco cuando terceros tengan acceso a sus claves, usuarios, tokens y demás seguridades o al uso de BBVA Net, de la App BBVA o de cualquier canal, por terceros no autorizados. Por aviso oportuno se entiende el realizado antes de que un tercero no autorizado confirme cualquier operación o transacción. Recuerde que si no da aviso oportuno, las operaciones realizadas por terceros con acceso a su información, a su dispositivo, token o claves, se tendrán como válidas y sólo podrán ser objetadas por fallas atribuibles a BBVA COLOMBIA.
- El Banco no es responsable de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que pueda sufrir como consecuencia de: (i) una imposibilidad, demora o deficiente transmisión de los datos u operaciones solicitadas en su computador o dispositivo electrónico, a causa de fallas de comunicación, fallas en el equipo utilizado por el CLIENTE o fallas técnicas ajenas al control del BANCO; (ii) caso fortuito, fuerza mayor o cualquier otro acontecimiento o circunstancia no imputable al BANCO que no permita acceder al servicio o realizar alguna de las operaciones previstas; (iii) las operaciones que no puedan realizarse por causas atribuidas al Cliente, tales como cuentas embargadas, insuficiencia de fondos en sus cuentas o por incorrecta operación del sistema; (iv) daños en los sistemas de comunicación u otros que estén por fuera del control del BANCO.



- Los recursos con los cuales realizará operaciones provienen de actividades lícitas y cumplen con las normas vigentes en materia de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. De igual forma, en el caso de recepción de recursos, declara que conoce que estos provienen del desarrollo de actividades lícitas y que no serán destinados a la realización o financiamiento de ninguna actividad ilícita. El Cliente autoriza al Banco para realizar los análisis y verificaciones que considere necesarios en caso de llegar a determinar la existencia de operaciones y/o transacciones económicas inusuales conforme a la legislación colombiana vigente.
- El Banco está autorizado para crear indicadores tales como celular, cédula, alfanuméricos o correos electrónicos, facilitando así la recepción de transferencias en sus cuentas de manera eficiente y segura. Los clientes tendrán la opción de recibir transferencias inmediatas entregando estos indicadores al originador de la transacción en las cuentas del Banco mediante el uso de estas llaves. Si un cliente decide que no requiere la llave asignada, puede eliminarla de manera inmediata a través de la aplicación del Banco, lo que asegura el control total sobre sus datos financieros y la eliminación efectiva de las llaves no deseadas.

-

El Banco podrá cobrar la comisión vigente por la realización de cada transacción, la cual será informada por el Banco a través del medio que resulte idóneo. El Banco podrá modificar el valor de la comisión aplicable conforme al procedimiento previsto en la normatividad vigente aplicable, informando de manera previa a la contratación del producto, el costo asociado al mismo a través del medio autorizado para ello.

- En relación con el envío de dinero:
 - Se podrán enviar máximo hasta 15 transacciones diarias y/o un monto máximo de \$3.000.000 diarios, lo que se cumpla primero.
 - Para realizar la transferencia de envío se debe conocer el número de celular del receptor de la transferencia. EL BANCO no se hace responsable en caso que el CLIENTE realice un abono errado por diligenciar incorrectamente el número de celular.
 - Cuando EL CLIENTE solicita el envío de dinero, acepta que EL BANCO realice el débito de la cuenta origen y posteriormente proceda con la transferencia una vez el receptor la acepte.
 - El receptor de la transferencia recibirá un mensaje SMS en el que se le notifica que hay una solicitud para enviarle dinero y que está pendiente su aceptación para realizar la transferencia. Si en un lapso de 12 horas la operación no es aceptada, los recursos serán reintegrados a la cuenta del titular emisor de la transferencia.

Si el receptor de la transferencia tiene varias cuentas en las Entidades Habilitadas, recibirá un mensaje SMS como confirmación que el dinero le ha sido enviado y que se encuentra en espera de la aceptación de la operación para realizar la transferencia.



- Para recibir dinero:
 - Se podrá recibir transacciones de manera ilimitada.
 - La recepción de transferencias no genera costo.
 - Únicamente podrá recibir transferencias con el número de celular registrado en EL BANCO.
 - Cuando haya una solicitud para enviarle dinero, recibirá un mensaje SMS a su celular informando que tiene pendiente aceptar esta transferencia. Si en un lapso de 12 horas la operación no es aceptada, los recursos serán reintegrados a la cuenta del titular emisor de la transferencia.
- Para solicitar dinero:
 - Es una transacción que inicialmente no es monetaria, la cual permite que el cliente realice una solicitud de dinero a otro consumidor financiero quien recibirá un mensaje informándole sobre la solicitud y si decide aceptarla se procederá con la transferencia del dinero. Así mismo el cliente puede recibir solicitudes de envío de dinero, que si decide aceptar autoriza que se realice la transferencia correspondiente.
- Para los tres tipos de transacciones (envío, recepción, solicitud de dinero) el receptor tiene la facultad de autorizar que se registre como una transacción habitual que, por su relación de confianza con el remitente, no requerirá de futuras autorizaciones por parte del receptor. Igualmente el receptor tiene la facultad de eliminar este registro y como consecuencia, cada una de las transacciones con el remitente correspondiente requerirán de la autorización del receptor para ser realizadas.

3. FIRMA ELECTRÓNICA.

Las partes acuerdan que el requisito de firma en el presente documento, de conformidad con lo dispuesto en el decreto 2364 de 2012, queda satisfecho y tendrá plenos efectos jurídicos con la aceptación electrónica que **EL CLIENTE** haga con la utilización de:

- Su NIP y/o Código y/o Clave; y/o
- Imposición de huella o la utilización de cualquier otro sistema biométrico; y/o
- La utilización de Token y/o códigos de transacción enviados a su aplicación móvil SMS o celular; y/o
- La utilización de números de identificación personal, y/o
- La imposición en el presente Reglamento de su firma manuscrita escaneada, y/o
- La utilización de sistemas, y/o
- La utilización de botones de aceptación de tipo “sí”, “aceptar” o “acepto”, y/o
- La combinación de los anteriores mecanismos y/o cualquier otro establecido entre **EL CLIENTE** y **BBVA** como elemento de identificación para realizar operaciones a través de los distintos canales.



4. INFORMACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

BBVA puede darle a conocer a **EL CLIENTE** el presente documento con sus anexos, actualizaciones y modificaciones, con la entrega personal del mismo, por envío a la dirección física o electrónica que **EL CLIENTE** haya registrado o mediante publicación en la página web www.bbva.com.co o mediante publicación en el portal BBVA Net o en la App BBVA.

EL CLIENTE puede decidir libremente si lo acepta o no. No son válidas las aceptaciones parciales o condicionales.

El documento, sus modificaciones o actualizaciones se entienden aceptadas por **EL CLIENTE** de 3 formas:

1. Si lo acepta física o electrónicamente.
2. Si utiliza el servicio explicado en este documento o se beneficia de el en cualquier forma. Por utilización se entiende el hecho de beneficiarse **EL CLIENTE** del servicio. No habrá lugar a aceptaciones condicionales o parciales.
3. Si **EL CLIENTE** no se opone al contenido del mismo, cancela su servicio o termina su relación comercial con **BBVA** dentro de los 45 días calendarios siguientes a que el documento, sus modificaciones o actualizaciones sea publicado.

Este documento y sus actualizaciones reemplazan los que se hayan publicado o se le hayan comunicado anteriormente a **EL CLIENTE** sobre este servicio. **BBVA** puede modificarlo o actualizarlo en cualquier momento, siempre que las situaciones de mercado y regulatorias lo requieran. Para tal efecto notificará al **CLIENTE** al respecto y/o publicará la modificación o actualización correspondiente en la página web o en el portal BBVA Net o en la App BBVA de acuerdo con lo previsto en las normas vigentes aplicables, para que entren en vigencia las modificaciones.

5. PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS

En los casos en que **EL CLIENTE** desee hacer algún requerimiento sobre el servicio prestado a través del canal APP BBVA, podrá hacerlo a través de la Línea de atención a la línea nacional Línea BBVA 01 8000 912 227 · Bogotá 601 401 00 00 · Medellín 604 493 83 00 · Bucaramanga 607 630 40 00 · Cali 602 889 20 20 · Barranquilla 605 350 35 00 o por los medios indicados en la página web de BBVA.

Se recuerda que nuestro compromiso es sobre las transacciones originadas desde BBVA.