

REGLAMENTO
"OFICINA VIRTUAL DE BANCAMÍA" –
Personas Jurídicas

PRIMERA. OBJETO: Este documento consigna los términos y condiciones por los cuales se rige el uso y manejo del canal denominado **OFICINA VIRTUAL BANCAMÍA** que el Banco de las Microfinanzas Bancamía S.A. (En adelante **BANCAMÍA o EL BANCO**) pone a disposición de sus clientes personas jurídicas (En adelante **EL CLIENTE**) para que realicen transacciones sobre sus productos, a través de internet y de acuerdo con lo aquí establecido.

SEGUNDA. CONDICIONES GENERALES:
Para el uso del canal **EL CLIENTE** se obliga a:

- a) Ser titular único o titular alternativo de al menos un producto del portafolio de **BANCAMÍA**.
- b) Registrarse para el uso del canal, mediante el diligenciamiento del formulario de registro al canal, que para el efecto **BANCAMÍA** tendrá disponible en su página Web, y posterior entrega del mismo al BANCO en forma física, por parte del representante legal de la compañía, el cual debe contar con facultades para ello,
- c) Determinar, por vía del referido formulario de registro, el(los) Usuario(s) Administradores a quienes desee otorgar facultades para la creación y administración de los usuarios que realizarán transacciones en su nombre a través de la **OFICINA VIRTUAL BANCAMÍA**, de conformidad con las atribuciones propias de cada tipo de Usuario.
- d) Asignar, por conducto de su Usuario Administrador, la clave de acceso al canal para los usuarios Operativos, Autorizadores o para el Usuario Perfil Integral, que deberá ser ingresada cada vez que acceda al mismo.
- e) Cumplir con el proceso de autenticación de usuario y clave de acceso cada vez que ingrese al canal.
- f) **EL CLIENTE** faculta a los usuarios designados a través de los mecanismos de autenticación a realizar creación, autorización, modificación y aprobación de las transacciones que la oficina virtual ofrece, entendiéndose por transacciones: transferencias, dispersión de fondos a cuentas previamente inscritas, pagos de cuota crédito,

pagos de servicios públicos y privados, demás servicios que se dispongan en el canal de acuerdo a los productos que **EL CLIENTE** tenga activos en **EL BANCO**.

- g) Cumplir con los requisitos adicionales que **BANCAMÍA** establezca para el registro, utilización, bloqueo y cancelación del canal.
- h) Personalizar las operaciones que realizará a través del canal, esto es, registrar las cuentas, teléfonos, límites, direcciones IP, etc., que utilizará en sus transacciones, de acuerdo con las facilidades que la misma **OFICINA VIRTUAL BANCAMÍA** suministre para tal fin.
- i) Asumir bajo su propia cuenta y riesgo el costo y gastos del equipo de cómputo, y de la conexión a internet que requiera para el uso de la **OFICINA VIRTUAL BANCAMÍA**.
- j) Cambiar periódicamente su clave de acceso al canal, sin conservarla por escrito en ningún medio físico o informático.
- k) Custodiar de manera adecuada sus claves de acceso, teniendo en cuenta que éstas son personales e intransferibles y que por su seguridad no deben ser suministradas a terceros.
- l) No permitir que terceras personas (distintas a el(los) Usuarios designados en el formulario de registro) operen la **OFICINA VIRTUAL BANCAMÍA** con sus claves de acceso, pues estas son de la exclusiva custodia, control y utilización de los mencionados Usuarios.
- m) No ceder por ningún motivo, ni hacerse sustituir por terceros, en el ejercicio de los derechos ni en el cumplimiento de las obligaciones que este documento le otorgan o imponen.
- n) Custodiar su equipo de cómputo y conexión a internet destinado para la realización de transacciones a través del canal, con suficiente diligencia para evitar que sean manipulados por terceros.
- o) Conocer y seguir las instrucciones señaladas en el *Manual de Usuario del Canal* para el buen y seguro uso del mismo. Este Manual podrá ser consultado permanentemente en la página web del Banco www.bancamia.com.co.
- p) Tener en sus productos fondos suficientes para la realización de las transacciones que desee realizar a través del Canal. **BANCAMÍA** no será responsable ni ejecutará transacciones o pagos parciales cuando las sumas

disponibles en los productos de **EL CLIENTE** no sean suficientes para completar la transacción deseada, incluidos impuestos y comisiones.

- q) Estar atento a las notificaciones que el sistema del **BANCO** le envíe cada vez que realice una transacción débito a través del canal, y reportar a **BANCAMÍA** cualquier inconsistencia de manera inmediata.
- r) Adoptar las medidas y recomendaciones de seguridad para el uso del canal que le suministre **BANCAMÍA** a través de su página web www.bancamia.com.co, o de algún otro medio.
- s) Actualizar sus datos ante **BANCAMÍA** al menos una vez al año, o en la oportunidad que el **BANCO** se lo solicite.
- t) Asumir el costo de las transacciones que realice a través del canal, de conformidad con las tarifas que previamente le haya informado el **BANCO**.
- u) Asumir el costo y el débito automático mensual para el plan adquirido para transacciones de manera masiva o por medio de dispersión de fondos, según haya sido informado por el **BANCO**.

TERCERA. CONDICIONES ESPECIALES PARA DETERMINADAS

TRANSACCIONES: 1. Para hacer uso del servicio de Transferencias a través de la Oficina Virtual, de manera previa, **EL CLIENTE** deberá acceder a la **OFICINA VIRTUAL BANCAMÍA** para realizar la inscripción de la(s) cuenta(s) destino. 2. Para la Programación de Débito Automático **EL CLIENTE** escogerá a través de la **OFICINA VIRTUAL BANCAMÍA** una cuenta de ahorro de la cual sea titular, individual o alternativo, y uno o más créditos otorgados por **BANCAMÍA**, a fin de que **EL BANCO** proceda a realizar débitos automáticos de dicha cuenta, hasta por la suma correspondiente al valor necesario para cubrir las cuotas de amortización del(os) crédito(s) elegido(s), en sus respectivas fechas de pago. En caso que el saldo de la cuenta, en un momento específico, no sea suficiente para cubrir el valor total de la(s) cuota(s) de amortización, **BANCAMÍA** podrá debitar el saldo existente para realizar un pago parcial. En todo caso, la Programación de

Débito Automático no libera en ningún caso y bajo ninguna circunstancia al **CLIENTE** de la obligación de hacer directa y oportunamente los pagos de las deudas que tenga con **BANCAMÍA**.

3. Cuando el cliente solicite adquirir un Paquete de Transacciones (Una cantidad de transacciones definida y que tendrá una vigencia determinada, con una tarifa que será informada al cliente en el momento de adquirir el paquete) para realizarlas de manera masiva o por medio de dispersión de fondos, acepta que **BANCAMÍA** realice débitos automáticos de manera mensual por este concepto.

Algunas de las transacciones habilitadas en la **OFICINA VIRTUAL BANCAMÍA** podrán no estar disponibles en horario 7x24. El sistema notificará a **EL CLIENTE** en el momento de intentar realizar la transacción en caso que no esté habilitada.

PARÁGRAFO: Toda transacción de compra de bienes o servicios realizada a través de la **OFICINA VIRTUAL BANCAMÍA** se entiende como una transacción realizada en ambiente no presente, y por lo tanto será revocable en los términos establecidos en la normatividad vigente. **EL CLIENTE** entiende y acepta que la plataforma en donde se implementa la **OFICINA VIRTUAL** es un sistema informático sujeto a errores; por lo tanto, autoriza a **BANCAMÍA** para revertir cualquier inconsistencia que se presente en las operaciones que se realicen a través de la **OFICINA VIRTUAL BANCAMÍA**, debitando o acreditando los productos objeto de transacciones, según sea el caso.

CUARTA. REQUERIMIENTOS

TECNOLÓGICOS: El acceso y uso de la **OFICINA VIRTUAL BANCAMÍA** se podrá realizar desde cualquier equipo con conexión a internet. En todo caso, **BANCAMÍA** no será responsable de la conexión a internet, ni de la relación comercial entre **EL CLIENTE** y la empresa que le suministre dicha conexión. Los requerimientos tecnológicos mínimos para que la **OFICINA VIRTUAL** funcione de manera óptima son: a) Contar con navegador Chrome, Explorer, Firefox o Safari. b) Tener 1GB o más de memoria RAM. c) Contar con tarjeta de Red. d)

Contar con sistema operativo de 32 bits o 64 bits.

QUINTA. ACTIVACIÓN O REGISTRO: La **OFICINA VIRTUAL** estará activa desde el momento en que **EL CLIENTE** haya surtido el trámite de inscripción, creación de Usuarios, activación y acceso previsto por **BANCAMÍA** en su página web www.bancamia.com.co.

SEXTA. PERFILES: EL CLIENTE deberá definir el número y tipo de Perfiles de acuerdo con sus necesidades, dentro de los siguientes roles:

- **Perfil Administrador:** Perfil facultado por **EL CLIENTE** para crear, activar o desactivar Perfiles de tipo Autorizador u Operativo y asignarles sus respectivos privilegios de acceso al Canal. Este tipo de Perfil, no puede realizar transacciones de tipo monetario.
- **Perfil Operativo:** Perfil que puede crear transacciones y/o cargar archivos con transacciones individuales o múltiples y que deberán ser aprobadas por el Perfil Autorizador para su aplicación por parte del **BANCO**.
- **Perfil Autorizador:** Perfil con el privilegio de aprobar o rechazar transacciones (individuales o múltiples) creadas por un Perfil Operativo. Este tipo de Perfil no puede cargar transacciones y enviarlas directamente.
- **Perfil Integral:** Perfil que cuenta con los permisos y facultades asignadas al perfil Operativo y Autorizador.

PARÁGRAFO: El representante legal de **EL CLIENTE** Persona Jurídica, al diligenciar el formato de registro al Canal, otorga poder amplio y suficiente a los usuarios con perfil Administrador o al Perfil Integral para que hagan uso de la **OFICINA VIRTUAL**, y para representarlo en la creación de los usuarios que realizarán transacciones en su nombre a través del mismo, de conformidad con los roles arriba descritos.

SÉPTIMA. ADMINISTRACIÓN: EL CLIENTE, a través de su perfil Administrador, y mediante el menú de ajustes de la **OFICINA VIRTUAL BANCAMÍA**, podrá realizar el cambio de la clave de acceso al Canal de manera

voluntaria. En caso de olvido de alguna de las claves, deberá adelantar el procedimiento de recuperación o desbloqueo de claves que **BANCAMÍA** tenga previsto para tal fin.

OCTAVA. LÍMITES: BANCAMÍA podrá limitar los montos de las transacciones disponibles en el Canal. En todo caso, las condiciones y los límites para cada una de las transacciones estarán permanentemente disponibles para consulta a través de medios idóneos tales como las carteleras de información al público dispuestas en la red de oficinas de la Entidad, así como en su página web www.bancamia.com.co.

El cliente se hace responsable de los límites que establezca dentro de la Oficina Virtual para cada uno de los Perfiles y transacciones que se encuentran disponibles.

NOVENA. BLOQUEO / DESBLOQUEO / CANCELACIÓN: La prestación de los servicios propios de la **OFICINA VIRTUAL** no tendrá límite en el tiempo. No obstante, **BANCAMÍA** se reserva el derecho de limitar, suspender temporal o definitivamente el servicio por razones de seguridad, comerciales o por presentarse eventos que pongan en riesgo los intereses de **BANCAMÍA**, sus clientes o terceros cuando encuentre procedente hacerlo. Asimismo podrá desvincular a **EL CLIENTE** del canal por decisión unilateral en cualquier momento por los siguientes eventos: a) Incumplimiento por parte de **EL CLIENTE** de alguna de las obligaciones contenidas en el presente documento. b) Si el canal es utilizado para fines distintos a los autorizados en el presente documento. c) Cancelación de la relación comercial que **EL CLIENTE** tenga con **BANCAMÍA**. d) No pago de las comisiones que eventualmente **BANCAMÍA** cobre por el uso del Canal. e) Incumplimiento de las obligaciones propias del producto sobre el cual **EL CLIENTE** realice transacciones a través del Canal.

Por su parte, **EL CLIENTE** podrá dejar de usar el Canal en cualquier momento de manera voluntaria o solicitar su bloqueo de manera temporal cuando tenga conocimiento de cualquier situación que

pueda poner en riesgo la seguridad de sus productos, a través del mecanismo que **BANCAMÍA** informe a través de su página web www.bancamía.com.co; y de igual forma, por los mismos medios que se informen, podrá solicitar el desbloqueo cuando dicha situación haya sido superada.

DÉCIMA. TARIFAS Y COMISIONES:

BANCAMÍA se reserva el derecho de cobrar comisiones por concepto de uso de la **OFICINA VIRTUAL**. En el evento de causarse tales comisiones, el cliente autoriza a **BANCAMÍA** a descontar su valor de la cuenta de ahorros inscrita en el Canal, o en caso de no contar allí con suficientes fondos, de cualquier otro depósito a la vista que **EL CLIENTE** tenga en **BANCAMÍA** al momento de realizar cada transacción. En todo caso, en cada transacción **EL BANCO** informará el monto de tales comisiones, de tal manera que la transacción podrá ser aceptada o rechazada por **EL CLIENTE**. El valor de dichas comisiones estará permanentemente publicado en la página web de **BANCAMÍA**. En caso de rechazar el costo, la transacción no podrá ser realizada.

BANCAMÍA se reserva el derecho de aprobar las transacciones realizadas a través del Canal, en aquellos casos en que el saldo en la cuenta no cubra el valor de la transacción sumado al costo de la tarifa, GMF y/o comisión que corresponda.

Cuando el **CLIENTE** adquiera un Paquete de Transacciones masivas o de dispersión de fondos en el mes, autoriza a **BANCAMÍA** a realizar un débito automático de manera mensual por este concepto. En caso que el **CLIENTE** realice transacciones adicionales a las correspondientes al paquete adquirido, asumirá el valor de las comisiones, IVA, GMF y demás impuestos o cargos que apliquen por la realización de estas transacciones.

BANCAMÍA podrá subir el valor de las tarifas y comisiones previo aviso a **EL CLIENTE** a través de su página web o carteleras de oficina, con una antelación mínima de cuarenta y cinco (45) días calendario, o según lo indique la normatividad aplicable.

Teniendo en cuenta el *Manual de Servicio ACH para Transferencias Interbancarias*, de la Cámara de Compensación (ACH Colombia), el costo por concepto de reversiones de transacciones, será asumido por **BANCAMÍA** siempre y cuando no exista evidencia de que la reversión fue generada por una transacción errónea realizada por el cliente. En este último evento el valor asumido por el cliente corresponderá a la sanción definida por la Cámara de Compensación - ACH, la cual será efectiva independientemente del resultado de la gestión.

De igual forma teniendo en cuenta el *Manual de la Cámara de Compensación - ACH*, si el **CLIENTE** rechaza una transferencia que ha sido consignada a su cuenta de ahorros, deberá diligenciar el formato *Anexo 10- Devoluciones por Solicitud del Cliente Receptor*, solicitado por parte de ACH para que sea válida la devolución de la transferencia.

PARÁGRAFO: Las transacciones realizadas a través de la **OFICINA VIRTUAL BANCAMÍA** podrán ser objeto de tributos establecidos por el gobierno nacional, tales como el Gravamen a los Movimientos Financieros - GMF. En tales casos, **EL BANCO** actuará como agente retenedor de los valores correspondientes.

UNDÉCIMA. COMPROBANTES Y NOTIFICACIONES: **EL CLIENTE** reconoce como prueba de las transacciones realizadas a través de la **OFICINA VIRTUAL**, los registros electrónicos así como los registros de la contabilidad de **BANCAMÍA**, y se acoge a los horarios de corte para realización de transacciones que fije internamente **EL BANCO** o aquellas entidades con las que éste opere y las autorizadas por la Superintendencia Financiera. Las transacciones realizadas a través de la **OFICINA VIRTUAL BANCAMÍA** serán notificadas por **BANCAMÍA** a través de la aplicación Banca Móvil de Bancamía, correo electrónico, SMS u otro mecanismo que Bancamía determine. Dado lo anterior **EL CLIENTE** deberá informar a **BANCAMÍA** cualquier cambio de su número de teléfono celular y de su

correo electrónico, destinados a recibir notificaciones.

DUODÉCIMA. PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS: En los casos en que **EL CLIENTE** desee objetar alguna transacción o manifestar cualquier inconformidad sobre el servicio prestado a través de la **OFICINA VIRTUAL**, podrá hacerlo a través de la Línea de atención nacional - Lineamía: 018000 126100, Bogotá (1)3077021, o al correo electrónico servicioalconsumidor@bancamia.com.co o por los medios indicados en la página web de **BANCAMÍA**.

DÉCIMA TERCERA. ACTUALIZACIONES: La **OFICINA VIRTUAL** es un programa de software susceptible de mejoras en atención a avances tecnológicos o cambios en las políticas de **BANCAMÍA** respecto de este Canal. Por lo tanto, **BANCAMÍA** podrá modificar en el futuro los requerimientos técnicos arriba señalados o la funcionalidad de la página, cambios que serán informados a **EL CLIENTE** con la oportunidad que indiquen las normas aplicables.

DÉCIMA CUARTA. MODIFICACIÓN: **BANCAMÍA** podrá modificar este Reglamento en cualquier momento. Para tal efecto, la modificación será informada a **EL CLIENTE** bien sea a través de las carteleras de información al público fijadas en las oficinas del Banco, en la página web del Banco, vía comunicación escrita enviada a la última dirección electrónica o física registrada por el titular en el Banco (Caso en el cual se conservará la constancia de su envío) o por cualquier otro medio idóneo, con una antelación no inferior a diez (10) días hábiles a la fecha en la que entrará a regir la modificación, o cuarenta y cinco (45) días calendario en caso que la modificación implique obligaciones adicionales para los clientes de tal manera que, si **EL CLIENTE** no solicita en dicho periodo la cancelación del servicio o hace uso del Canal con posterioridad al mismo, se entenderá que ha aceptado las nuevas condiciones.

DÉCIMA QUINTA. MANEJO DE DATOS PERSONALES: Durante el uso del canal, **BANCAMÍA** y **EL CLIENTE** tendrán los

derechos y obligaciones que se derivan de lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales, en concordancia con la política vigente en **BANCAMÍA** para tales efectos, la cual podrá ser consultada en todo momento en la página web www.bancamia.com.co.

DÉCIMA SEXTA. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO: EL BANCO en cumplimiento de su obligación legal de prevenir y controlar el lavado de activos y la financiación del terrorismo y siguiendo la Jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre la materia, por considerarlo una causal objetiva, podrá terminar unilateralmente la prestación de los servicios cubiertos por el presente REGLAMENTO en cualquier momento y sin previo aviso, cuando su nombre y/o cualquiera de sus accionistas, socios o de sus representantes legales llegare a ser: (i) vinculado por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas u otros delitos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo; (ii) incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior — OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo, o (iii) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos; (iv) Llegare a ser señalado públicamente por cualquier medio de amplia difusión nacional (Prensa, Radio, televisión, etc.) como investigados por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas u otros delitos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo y/o



cualquier delito colateral o subyacente a estos.