

**REGLAMENTO  
"OFICINA VIRTUAL BANCAMÍA" –  
Personas Naturales**

**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 naturales (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 y autenticarse para el uso del canal, a través del procedimiento establecido por **BANCAMÍA** y posteriormente ingresar a la página web [www.bancamia.com.co](http://www.bancamia.com.co), y diligenciando la información allí requerida para la creación, habilitación y asignación de clave y usuario.
- c) Asignar su propia clave de acceso al canal, que deberá suministrar cada vez que ingrese al mismo.
- d) Cumplir con el proceso de autenticación de usuario y clave de acceso cada vez que ingrese al canal.
- e) Cumplir los requisitos adicionales que **BANCAMÍA** establezca para el registro, utilización, bloqueo o reactivación del canal.
- f) Personalizar las operaciones que realizará a través del canal, esto es, registrar las cuentas, teléfonos, direcciones, límites transaccionales, dirección IP de donde realizará las operaciones etc., que utilizará en sus transacciones, de acuerdo con las facilidades que la misma **OFICINA VIRTUAL BANCAMÍA** suministre para tal fin.
- g) 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**.

- h) Cambiar periódicamente su clave de acceso al canal, sin conservarla por escrito en ningún medio físico o informático.
- i) Custodiar de manera adecuada su clave de acceso, teniendo en cuenta que ésta es personal e intransferible y que por su seguridad no debe ser suministrada a terceros.
- j) No permitir que terceras personas operen el canal con su clave de acceso, pues ésta es de su exclusiva custodia, control y utilización.
- k) 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.
- l) 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.
- m) 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](http://www.bancamia.com.co).
- n) 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.
- o) 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.
- p) 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](http://www.bancamia.com.co), o de algún otro medio.
- q) Actualizar sus datos personales ante **BANCAMÍA** al menos una vez al año, o en la oportunidad que el **BANCO** se lo solicite.

- r) Asumir el costo de las transacciones que realice a través del canal, de conformidad con las tarifas que previamente le haya informado el **BANCO**.

### **TERCERA. CONDICIONES ESPECIALES PARA DETERMINADAS**

**TRANSACCIONES:** 1. Para hacer uso del servicio de Transferencias, 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 que 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**.

**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 normativa vigente. **EL CLIENTE** entiende y acepta que la plataforma donde se implementa la **OFICINA VIRTUAL BANCAMÍA** es un sistema informático sujeto a errores; por lo tanto, autoriza a **BANCAMÍA** para reversar 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.

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.

### **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 BANCAMÍA** 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 BANCAMÍA** estará activa desde el momento en que **EL CLIENTE** haya surtido el trámite de inscripción, activación y acceso previsto por **BANCAMÍA** en su página web [www.bancamia.com.co](http://www.bancamia.com.co).

### **SEXTA. ADMINISTRACIÓN: EL CLIENTE**

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 su clave, deberá adelantar el procedimiento de recuperación o desbloqueo de claves que **BANCAMÍA** tenga previsto para tal fin en su página web.

### **SÉPTIMA. 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](http://www.bancamia.com.co).

### **OCTAVA. BLOQUEO / DESBLOQUEO /**

**CANCELACIÓN:** La prestación de los servicios propios de la **OFICINA VIRTUAL BANCAMÍA** 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) Fallecimiento de **EL CLIENTE**. f) 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 temporal cuando tenga conocimiento de cualquier situación que pueda poner en riesgo la seguridad de sus productos, a través del mecanismo que para el efecto **BANCAMÍA** informe a través de su página web [www.bancamia.com.co](http://www.bancamia.com.co); y de igual forma, por los medios que se informen, podrá solicitar el desbloqueo cuando dicha situación haya sido superada.

**NOVENA. TARIFAS Y COMISIONES:** **BANCAMÍA** se reserva el derecho de cobrar comisiones por concepto de uso de la **OFICINA VIRTUAL BANCAMÍA**. 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.

**BANCAMÍA** podrá subir el valor de las tarifas y comisiones previo aviso a **EL CLIENTE** a través de su página web o cartelera 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, 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.

**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.

**DÉCIMA. COMPROBANTES Y NOTIFICACIONES:** **EL CLIENTE** reconoce como prueba de las transacciones realizadas a través de la **OFICINA VIRTUAL BANCAMÍA**, 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 teléfono celular o correo electrónico destinado a recibir notificaciones.

**UNDÉCIMA. 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 del **PORTAL TRANSACCIONAL**, podrá hacerlo a través de la Línea de atención nacional Lineamía: *018000 126100*, o al correo electrónico *servicioalconsumidor@bancamia.com.co*, o por los medios indicados en la página web de **BANCAMÍA**.

**DUODÉCIMA. ACTUALIZACIONES:** La **OFICINA VIRTUAL BANCAMÍA** 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 TERCERA. 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 CLIENTE** 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 CUARTA. 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](http://www.bancamia.com.co).