

		<b>TERMINOS Y CONDICIONES PARA EL OTORGAMIENTO DE CREDITO EDUCATIVO</b>	
<b>Fecha de Consulta:</b>		<b>Apellidos:</b>	
<b>ID No:</b> _____		<b>Nombres:</b>	
<b>Tipo:</b> CC ____ NIT ____ CE ____		<b>Título Valor:</b> Cheque ____ Pagaré ____	
<b>Dirección:</b> _____ <b>Barrio:</b> _____ <b>Ciudad:</b> _____ <b>Teléfono:</b> _____ <b>Celular:</b> _____ <b>Correo Electrónico:</b> _____			

#### DECLARACIONES PREVIAS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

Nos permitimos informar que este establecimiento de comercio otorga crédito con el respaldo de pagarés avalados por terceros, y que a su vez dichos pagares son negociados con las entidades encargadas de ofrecer los servicios de descuento de títulos valores. Lo anterior de acuerdo con los contratos suscritos con estos y bajo las siguientes anotaciones: 1. La tasa de interés remuneratoria o corriente se liquidará al momento de otorgar el crédito y las cuotas serán canceladas en forma vencida. La tasa de interés no podrá superar la máxima legal vigente establecida por la ley. 2. La tasa de interés de mora corresponderá a la máxima legal autorizada por la ley, vigente en el momento de la liquidación. 3. Las comisiones y recargos aplicables a la operación se relacionarán al seguro de vida deudores, los gastos y costos por gestión de cobranza, gastos administrativos, la prima por el (los) seguro(s) que ampare(n) el bien o los bienes que sirvan de garantía de la obligación, comisión por la garantía o aval que otorgue la entidad avalista o cualquier otro de características similares, la comisión por recaudo (si hubiere lugar) y el estudio de crédito. 4. Este establecimiento de comercio, podrá cobrar el valor correspondiente al estudio de crédito y solo será cobrado en los eventos que la solicitud sea aprobada y deberá ser cancelado de contado por el solicitante. 5. Este establecimiento de comercio tiene derecho a declarar de plazo vencido y ejercer acciones de recaudo en virtud de la aceleración del plazo si se presenta cualquier incumplimiento del deudor. Así mismo, podrá reportar el incumplimiento del deudor ante las centrales de riesgo que funcionan en el país y las que llegaren a constituirse. Lo anterior, además de los derechos que en calidad de acreedores le otorga la legislación comercial. 6. El deudor tiene derecho a solicitar a este establecimiento de comercio o la entidad avalista, información sobre la calificación de riesgo que esta le asigne. En los términos anteriores consta que ha sido informado y documentado y que conoce y entiendo plenamente los términos y condiciones, bajo las cuales se celebra con este establecimiento de comercio o la entidad avalista el contrato de crédito correspondiente, en el evento de aprobarse esta solicitud, con las cuales está de acuerdo y los acepta irrevocablemente. En ese sentido, deja constancia que conoce las tasas de interés corriente y de mora, las comisiones y recargos, el plazo, las condiciones de prepago, los derechos del establecimiento de comercio o la entidad avalista en el momento de incurrir en incumplimiento, los derechos que se me asisten en calidad de deudor y en general, las demás condiciones que regirán la operación. 7. Este establecimiento de comercio podrá negociar la cartera con aquellas entidades que se dediquen a las actividades de compra y venta de títulos valores o de cartera, estas adquieren todos los derechos de este crédito y todos aquellos relacionados con la cobranza y/o recuperación de la cartera. 8. El solicitante manifiesta que conoce y acepta que a partir del incumplimiento de plazo pactado en una o varias de las obligaciones a su cargo, esta(s) será(n) enviada(s) para su cobro a la entidad avaladora por el solo hecho de entrar en mora. 9. De igual manera, el solicitante manifiesta voluntaria y expresamente que el producto o Servicio adquirido, corresponde al que en su calidad de cliente, ha elegido directamente y que ha sido debidamente informado(a) y acepta que la financiera o la entidad avalista, no asumen responsabilidad alguna por la apropiada prestación del servicio o la calidad del producto vendido por el establecimiento de comercio, sobre el cual se realiza la financiación, así como tampoco por la continuidad de los servicios o garantías otorgadas las cuales deben solicitarse y hacerse valer directamente ante el establecimiento de comercio, proveedor y/o prestador del servicio. Por lo anterior, exonera a la financiera y a la entidad avalista de toda responsabilidad por cualquier irregularidad, falla, pérdida, retrasos, no entrega del producto y/o sus accesorios, mala prestación del servicio, suspensión y cualquier otra circunstancia que pudiese llegar a presentarse en relación con el producto o servicio financiado y que pudiera llegar a afectar los intereses del propietario mismo, y que se llegaren a presentar en la prestación de los servicios o la venta del producto por parte del establecimiento de comercio, respecto de la cual se solicita la financiación y/o el aval. De igual forma, el solicitante entiende que la financiera y la entidad avalista no asumen ninguna responsabilidad en el evento en que el solicitante financiado, por cualquier circunstancia no utilice los servicios o el producto que se haya financiado, y que por lo mismo no se suspenderán los cobros de la respectiva operación de crédito, ni se harán devoluciones por parte de las financieras o la entidad avalista de la sumas que se hubieran pagado por concepto de las cuotas vencidas del crédito otorgado. De igual forma, manifiesta que conoce y acepta que una vez aprobado el crédito solicitado, el establecimiento de comercio no está obligado a aceptar el desistimiento por parte del cliente en la realización de la operación. No obstante, en el evento en que el establecimiento de comercio acepte el referido desistimiento, el solicitante acepta que como cliente queda obligado a pagar todos los costos y gastos generados desde el momento de la aprobación de la operación de crédito, por concepto de comisión del aval, comisión por recaudo, seguro de vida, estudio de crédito, servicios de mensajería, y demás que se causen en relación con la operación de crédito aprobado, incluso en el evento en que no se alcance a desembolsar el monto de la operación. Lo anterior, por cuanto acepta que los referidos costos y gastos se generan desde el inicio de la aprobación a favor de terceros, de manera que deben ser objeto de pago. 10. El solicitante acepta todo lo hasta aquí señalado y manifiesta que conoce que la relación producida del servicio ofrecido y financiado, se establece directamente entre él y el establecimiento de comercio que ofrece el servicio, de manera que cualquier solicitud en relación con los servicios prestados por el establecimiento de comercio, así como cualquier solicitud de devolución de dineros, deberá ser tramitada directamente por él ante el respectivo establecimiento de comercio que presta el servicio y/o producto financiado. 11. El solicitante manifiesta que, como cliente cuya obligación de

crédito es avalada, ha sido oportunamente informado por parte del establecimiento de comercio, y que acepta, que en el evento de caer en mora en el pago de sus obligaciones para con el establecimiento de comercio, la financiera y/o la entidad avalista, se dará aviso inmediato de tal circunstancia a las personas naturales y/o jurídicas encargadas de efectuar el cobro de la cartera de las respectivas entidad, con el propósito de que inicien gestiones de cobro y recuperación concernientes, a través, entre otros, de los siguientes mecanismos: llamados telefónicos, comunicaciones escritas (mensajes de textos, correos electrónicos, redes sociales y cartas, etc.) y visitas. En ese sentido y por virtud de la gestión de cobro pre jurídico, que se deba adelantar, se cobrarán intereses moratorios a la tasa máxima permitida por la ley y gastos de cobranza, hasta del 20% del saldo en mora y será a cargo del cliente y a favor de las personas naturales y/o jurídicas que realicen las gestiones respectivas. Los anteriores valores se incrementarán de acuerdo con el IVA aplicable. A partir del día 11 de mora, la respectiva obligación de crédito se enviará para cobro jurídico, siendo así mismo de cargo del cliente los honorarios que se causen a favor del abogado encargado de la recuperación de la cartera, cuyo monto se registrará por las políticas que al efecto tenga establecidas para ese momento el jurídico. En todo caso, el establecimiento de comercio o el acreedor de la obligación o la entidad avalista, se reservan el derecho de enviar anticipadamente la obligación para su cobro jurídico, cuando en su criterio existan circunstancias que lo ameriten. El cliente deberá pagar desde en ese mismo momento los honorarios que creen dicha gestión. De igual forma, el establecimiento de comercio, la financiera y la entidad avalista, se reservan el derecho de continuar realizando gestión de cobro pre-jurídico de la cartera que alcance los 30 días de mora, en cuyo caso los honorarios que se creen a cargo del cliente y a favor de las personas naturales y/o jurídicas encargadas de la gestión del cobro, corresponderán al 20% del valor total en mora, incrementando en el IVA correspondiente. 12. El solicitante manifiesta que como cliente cuya obligación de crédito es avalada, ha sido oportunamente informado por parte del establecimiento de comercio, y acepta que: A. En el evento de caer en mora en el pago de sus obligaciones para con el establecimiento de comercio o la financiera, y que la entidad avalista pague la(s) respectiva(s) obligación(es) en virtud del Aval otorgado, deberá reconocer a favor de la entidad avalista, por conceptos de gastos de cobranzas, una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor de la respectiva cuota o monto de la obligación que haya sido cubierta por esta entidad. En este último caso, el reconocimiento de gastos de cobranza a favor de la entidad avalista, excluye el reconocimiento de gastos de cobranza a favor de cualquiera otra persona o sociedad. Así mismo, que ha sido debidamente informado por el establecimiento de comercio acerca de las demás circunstancias pertenecientes a la gestión de cobro que ejerce la entidad avalista en caso de presentarse incumplimiento en los pagos o mora en las obligaciones avaladas por dicha Entidad. 13. El solicitante manifiesta voluntariamente que la única relación que se establece entre él y la financiera que otorga los créditos y la entidad avalista, es la derivada del otorgamiento del crédito y/o pago de la cartera. Así mismo, manifiesta que ha sido debidamente informado que la financiera o la entidad avalista no asumen responsabilidad alguna en el evento en que el cliente financiado y avalado, por cualquier causa, decida con posterioridad al desembolso del crédito solicitado para la financiación de la adquisición del producto o servicio, no aceptar y/o recibir el producto o servicio financiado, de manera que, de llegarse a presentar dicha circunstancia, es inequívocamente entendido que el cliente financiado continúa plenamente obligado ante la financiera y la entidad avalista en virtud del crédito otorgado y, por lo mismo, deberá pagar la totalidad del crédito.

#### AUTORIZACIONES

1. Yo, \_\_\_\_\_ actuando en nombre propio y en mi(nuestra) calidad de solicitante(s) de crédito y aval, manifiesto(amos) que he(mos) sido totalmente informado(s) por parte del establecimiento de comercio y que acepto(amos) todo lo anteriormente expuesto y que las personas encargadas por el establecimiento de comercio o la entidad avalista o el acreedor para realizar la gestión de cobro de la cartera vencida y/o en mora se encuentran facultadas para pactar directamente acuerdos de pago con el cliente. No obstante, cualquier pago que haga el cliente en mora, incluidos los cargos y/o honorarios por la gestión de cobro, debe efectuarlo directamente en las cuentas indicadas por estas entidades en sus procesos de cobranza de manera escrita. 2. Autorizo(amos) al establecimiento de comercio, a la financiera y avalista o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor, de manera irrevocable, escrita, expresa, concreta, suficiente, voluntaria e informada, para que toda la información personal, actual y la que se genere en el futuro fruto de las relaciones comerciales y/o contractuales establecidas con el establecimiento de comercio, referente a mi comportamiento financiero, crediticio, origen de fondos, comercial y de servicios que exista o pueda existir en bases de datos, centrales de riesgo o de información, nacionales o extranjeras, especialmente aquella referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones que directa o indirectamente tengan carácter de dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen, sea administrada, capturada, procesada, operada, verificada, transmitida, transferida, usada o puesta en circulación y consultada. Igualmente autorizo al establecimiento de comercio a entregar mi información de forma verbal, escrita o puesta a disposición de terceras personas, a las autoridades administrativas y judiciales que lo requieran, a los órganos de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, fiscal o administrativa cuando sea solicitada en desarrollo de una investigación, o a otros operadores cuando tengan una finalidad similar a la que tiene el operador que entrega los datos. 3. De igual forma, autorizo(amos) irrevocablemente a: a). La entidad avalista para que garantice o avale el crédito, b). al establecimiento de comercio a entregar toda mi información personal y financiera de esta solicitud de crédito a la entidad avalista, c). a los establecimientos de comercio para que se recaude por cuenta de la entidad que otorgue la garantía o aval y/o la persona o entidad que esta autorice, el valor reconocido a la comisión por este servicio y le ceda directamente el valor de la misma. 4. Concedo (emos) que la entidad financiera se reserve el derecho de aceptar o rechazar la presente solicitud y que no dará explicación ni responderá la solicitud en caso de rechazo, además, autorizamos a la entidad financiera o a la entidad avalista para que en el evento de rechazo de esta solicitud y/o la finalización del pago de las obligaciones contraídas, destruyan el (los) pagaré(s) que sirvieron de garantía para el estudio y/u otorgamiento de crédito. 5. Bajo la gravedad de juramento certifico (amos) que los datos personales por mí (nosotros) suministrados son veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y corresponden a mi (nuestra) última declaración de renta y/o certificado de ingresos y retenciones. Por tanto, cualquier error en la información suministrada por mí será de mí (nuestra) única y exclusiva responsabilidad, lo que exonera a todos los involucrados de su responsabilidad ante las autoridades judiciales y/o administrativas por la información aquí consignada. De la misma forma autorizo (mos) al establecimiento de comercio, a la entidad financiera y al avalista o el acreedor para realizar envío de extractos de pago electrónicos.

#### GESTIÓN DE COBRANZA

FINTRA S.A. iniciará una gestión de cobranza que se efectuará bajo las condiciones y procedimientos descritos a continuación, en donde siempre se respetarán los derechos de los clientes, y cumplen integralmente las disposiciones y previsiones establecidas por la Superintendencia de Industria y Comercio y demás entidades sobre el tema; esta gestión también podrá iniciarse frente a cartera de propiedad de terceros que tengan convenio con FINTRA S.A. para su recaudo.

1. Los cobros que se hagan por gastos de cobranza son completamente diferentes y adicionales a las sanciones que contempla el título valor por el hecho del incumplimiento. Los primeros se aplicarán en la medida en que FINTRA S.A. deba desplegar algún tipo de actividad para recuperar la cartera, mientras los segundos se generan por el simple incumplimiento de la obligación al momento de su vencimiento. Es así como tales gastos de cobranza se causan a favor de FINTRA S.A. por concepto de la utilización de la infraestructura de personal, administrativa, de recursos físicos y tecnológicos

para adelantar la gestión de cobranza respectiva, cuyos gastos corresponderán al 20% del valor capital, y deben ser asumidos por el girador de los títulos; a lo que debe adicionarse lo correspondiente a los intereses moratorios que se causen y las demás sanciones que especifica la ley por el incumplimiento.

2. La gestión de cobranza prejudicial se iniciará una vez se verifique el incumplimiento de la obligación por parte del obligado en el título valor y se realiza mediante comunicación telefónica, medios electrónicos o correo físico, de acuerdo con la información suministrada para estos fines.3. Para el desarrollo de la labor de cobranza FINTRA S.A. ha dispuesto para sus clientes un equipo de trabajo que labora desde las 6:00 a.m. hasta las 10:00 p.m., de lunes a sábado.4. Para mayor comodidad de los clientes, FINTRA S.A. ha diseñado diferentes alternativas para recibir los pagos: 4.1: Consignación en cuenta de ( ) a nombre de FINTRA S.A. y 4.2: Recepción de pagos en las cajas de la entidad aliadas a nivel nacional. 5. Todas las actividades desplegadas por FINTRA S.A. para lograr el pago de la obligación quedan debidamente registradas, por tanto el deudor tendrá derecho a solicitar copia de las mismas a su costa. Todas las inquietudes que le surjan le serán atendidas por el ejecutivo de cuenta encargado y/o por la Coordinación de Servicio al Cliente del Departamento de Cobranzas, quienes estarán dispuestos a colaborarles de la mejor manera posible. Los funcionarios encargados de esta oficina pueden ser contactados a través del correo electrónico [servicioalcliente@fintra.co](mailto:servicioalcliente@fintra.co), teléfono: 3872828 o a la dirección Calle 70 No. 50-03. Local 2. La gestión comercial de cobro así como la jurídica, se realizarán a discreción de FINTRA S.A., dependiendo del comportamiento de la cobranza, y podrá incluir hasta el reporte en las centrales de riesgo y de información, de conformidad con la autorización expedida por usted, el cual le será informado con la prelación requerida.7. Todos los pagos parciales que realice un deudor se imputarán de la siguiente forma: Primero se cubrirán los gastos de cobranza. Segundo se cubrirán las sanciones a que haya lugar. Tercero se cubrirán los intereses causados hasta la fecha del pago. Cuarto se cubrirá el capital adeudado. 8. FINTRA S.A. podrá exigir el pago total de la obligación avalada, aplicando la cláusula aceleratoria a las cuotas no vencidas contemplada en los títulos valores suscritos por usted.

#### AUTORIZACIÓN PARA REPORTE Y CONSULTA DE INFORMACIÓN

Yo, \_\_\_\_\_, actuando en nombre propio autorizo(mos) a FINTRA S.A. de manera irrevocable, escrita, expresa, concreta, suficiente, voluntaria e informada, para que toda la información personal, actual y la que se genere en el futuro fruto de las relaciones comerciales y/o contractuales establecidas con FINTRA S.A. o con sus aliados comerciales, referente a mi comportamiento financiero, crediticio, origen de fondos, comercial y de servicios que exista o pueda existir en bases de datos, centrales de riesgo o de información, nacionales o extranjeras, especialmente aquella referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones que directa o indirectamente tengan carácter de dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen, sea administrada, capturada, procesada, operada, verificada, transmitida, transferida, usada o puesta en circulación y consultada. Igualmente autorizo a FINTRA S.A. a entregar mi información de forma verbal, escrita o puesta a disposición de terceras personas, a las autoridades administrativas y judiciales que lo requieran, a los órganos de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, fiscal o administrativa cuando sea solicitada en desarrollo de una investigación, o a otros operadores cuando tengan una finalidad similar a la que tiene el operador que entrega los datos. De igual forma autorizo a él (los) AVALISTA (S) para que me facture la comisión de aval otorgada y me sea cobrada la comisión por dicho aval. Autorizo a FINTRA S.A. y/o sus aliados comerciales para que puedan vender cualquier título de obligación a mi cargo a un tercero bajo los mismos términos o condiciones. Acepto que el Servicio de Avaes, será prestado por una entidad debidamente constituida, por lo tanto esta entidad avalará cada título valor a favor del FINTRA S.A., esta solicitud presta merito ejecutivo.

En mi calidad de Titular de la información, actuando libre y voluntariamente, autorizo a Fintra S.A.- y/o a Experian Colombia S.A. (en adelante DataCrédito Experian), Carrera 7 No. 76-35 Tel 3191400 de Bogotá D.C., o quien represente sus derechos, a acceder a mis datos personales contenidos en la base de datos de Mareigua Ltda. (Mareigua Ltda. con NIT 800.167.353-4), Aportes en Línea (Aportes En Línea S.A. 900147238-2), Colfondos y/o administradoras de pensiones, y demás Operadores de información de seguridad social autorizados por el Ministerio de Salud y Protección Social, a mis datos personales recolectados por medio del presente formulario, y a mis datos personales contenidos en la base de datos de DataCrédito Experian (Operador de información crediticia), en adelante mi información personal, para darle tratamiento en los términos expresados en la Política de Tratamiento de la Información Personal de Fintra S.A. y/o DataCrédito Experian y para finalidades de gestión de riesgo crediticio tales como: (i) elaboración y circulación a terceros de scores crediticios, herramientas de validación de ingresos, herramientas predictivas de ingresos, herramientas para evitar el fraude y en general, herramientas que le permitan a los Suscriptores de DataCrédito Experian, adelantar una adecuada gestión del riesgo crediticio. (ii) Compararla, contrastarla y complementarla con la información financiera, comercial, crediticio, de servicios y proveniente de terceros países de DataCrédito Experian. (iii) Compararla, contrastarla y complementarla con la información personal de Midatacrédito.

Bajo la gravedad de juramento certifico que los datos personales por mí suministrados son veraces, completos, exactos, actualizados y comprobables. Por tanto, cualquier error en la información suministrada por mí será de mi única y exclusiva responsabilidad, lo que exonera a FINTRA S.A. y el avalista de la operación su responsabilidad ante las autoridades judiciales y/o administrativas por la información aquí consignada.

#### AUTORIZACIONES DE COBRO

Yo, \_\_\_\_\_ actuando en nombre propio autorizo a EL AVALISTA de manera irrevocable, escrita, expresa, concreta, suficiente, voluntaria e informada para que me sea cobrada la comisión de aval, el cual será financiado según lo establecido en el documento de *Tarifas y Comisiones* para lo cual deberá firmar una autorización expresa de financiación con conocimiento informado, que se encontrará al final de este documento. Así mismo autorizo a FINTRA S.A. el cobro de la cuota de administración mensual, la cual se encuentra estipulada en el documento de *Tarifas y Comisiones*.

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

1. **INFORMACIÓN GENERAL.** FINTRA S.A. en adelante EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO identificado con NIT 802.022.016-1 y domicilio en Barranquilla, es un establecimiento de comercio comprometido con la protección de los Datos Personales a los que tiene acceso en el desarrollo de sus actividades. EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, dentro del desarrollo de su objeto social, recibe, transmite y trata Datos Personales al interior y externamente para las actividades misionales y de apoyo que desarrolla de acuerdo con sus estatutos, su objeto social y la ley.

2. **OBJETIVO.** En este documento, EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO presenta las Políticas para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley de protección de datos personales aplicable, y para la atención de consultas y reclamos de los titulares de los Datos Personales sobre los que EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO realiza Tratamiento.

3. **ALCANCE.** Este documento se aplicará a todo Tratamiento de Datos Personales ocurrido en el territorio colombiano y desarrollado por parte del EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, sus empleados y, en lo que corresponda, por aquellos terceros con los que EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO acuerde todo o parte de la realización de cualquier actividad relativa a, o relacionada con el Tratamiento de Datos Personales de los cuales EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO es Responsable.

4. **DEFINICIONES.** Las expresiones utilizadas en este documento tendrán el significado que aquí se les otorga, o el significado que la ley o la jurisprudencia aplicable les den, según dicha ley o jurisprudencia sea modificada con el tiempo. Se entenderá que las definiciones expresadas en la forma plural se entenderán también de acuerdo con el significado que se indique para la palabra en singular. 4.1. "Autorización", es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales.

4.2. "Base de Datos", es el conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso. 4.3. "Dato Financiero", es todo Dato Personal referido al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen, cuyo Tratamiento se rige por la Ley 1266 de 2008 o las normas que la complementen, modifiquen o adicionen. 4.4. "Dato Personal", es cualquier información de cualquier tipo, vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. 4.5. "Dato Público", es el Dato Personal calificado como tal, según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los Datos Públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva. 4.6. "Dato Semiprivado", es el Dato Personal que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general. 4.7. "Dato Sensible", es el Dato Personal que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen afiliaciones sindicales, el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas, morales o filosóficas, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos que revelan origen racial y étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical e información referente a la salud o a la vida sexual. 4.8. "Encargado del Tratamiento", es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del responsable del Tratamiento. 4.9. "Autorizado", es EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO y todas las personas bajo la responsabilidad del EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, que por virtud de la Autorización y de las Políticas tienen legitimidad para someter a Tratamiento los Datos Personales del Titular. 4.10. "Ley", es la ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, la jurisprudencia de la Corte constitucional sobre Datos Personales que sienta precedentes, y la regulación expedida por el gobierno reglamentando los preceptos legales, que se encuentren vigentes al momento en que se dé inicio al Tratamiento del Dato Personal por parte del EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, según dicha Ley sea modificada de tiempo en tiempo y dicha modificación aplique al Tratamiento realizado por EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO sobre el Dato Personal. 4.11. "Responsable del Tratamiento", es toda persona destinataria del presente documento y sujeta al cumplimiento del mismo por realizar actividades de Tratamiento de Datos Personales dentro, en nombre de, en representación de, o para, ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, incluyendo, pero sin limitarse a, todo aquel que sea empleado, director, representante, contratista, agente, diputado, delegado, embajador, accionista, socio, consultor externo, proveedor y cliente del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. 4.12. "Responsable de Tratamiento", es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la Base de Datos y/o el Tratamiento de los Datos Personales. 4.13. "Titular" del Dato Personal, es la persona natural a quien se refiere la información que reposa en una Base de Datos. 4.14. "Transmisión", es la actividad de Tratamiento de Datos Personales mediante la cual se comunican los mismos, internamente o con terceras personas, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando dicha comunicación tenga por objeto la realización de cualquier actividad de Tratamiento por el receptor del Dato Personal. 4.15. "Tratamiento" de Datos Personales, es toda operación y procedimiento sistemático, electrónico o no, que permita la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, relacionamiento, uso, circulación, evaluación, bloqueo, destrucción y en general, el procesamiento de Datos Personales, así como también su transferencia a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, cesiones, mensajes de datos entre otros.

5. **PRINCIPIOS Y REGLAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.** EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, en el desarrollo de sus actividades comerciales recolectará, utilizará, almacenará, tratará y transmitirá Datos Personales. En todo Tratamiento de Datos Personales realizado por EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO o el responsable, deberá darse cumplimiento a los principios y reglas establecidos en la Ley y en el presente documento con el fin de garantizar el derecho al habeas data de los Titulares y dar cumplimiento a las obligaciones de Ley por parte del EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. Estas reglas y principios son: 5.1. Autorización previa: Todo Tratamiento de Datos Personales requiere la Autorización previa, expresa e informada del Titular, salvo que la Ley establezca una excepción a esta regla. 5.2. Finalidad autorizada: Toda actividad de Tratamiento de Datos Personales debe obedecer a las finalidades mencionadas en este documento o en la Autorización otorgada por el Titular del Dato, o en los documentos específicos donde se regule cada tipo o proceso de Tratamiento de Datos Personales. La finalidad particular del Tratamiento de un Dato Personal debe ser informada al Titular del Dato Personal al obtener su Autorización. De manera general, las principales finalidades del Tratamiento de Datos Personales por parte del EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO son, pero no se limitan a: a) Realizar todos los procesos necesarios para dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias en relación con los empleados de EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. b) Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. c) Cumplir los procesos internos del EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO en materia de administración de proveedores y contratistas. d) Prestar sus servicios de acuerdo con las necesidades particulares de los clientes del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, y con las actividades realizadas por EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO conforme a su naturaleza jurídica, con el fin de cumplir los contratos celebrados. Como consecuencia de ello, EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO tendrá de manera particular como finalidades para el Tratamiento de los Datos Personales, entre otras, las siguientes: (i) cumplimiento de las obligaciones de facturación y obligaciones regulatorias aplicables a la relación contractual entre EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO y el titular del dato, (ii) dar cumplimiento a obligaciones regulatorias a cargo de EL

ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO en relación con sus negocios y operación, (iii) poner en práctica las políticas corporativas de EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, (iv) cumplir con las obligaciones contractuales adquiridas por EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO con sus clientes, (v) realizar actividades de mercadeo y/o comercialización de nuevos servicios o productos propios o de terceros con los cuales tenga alianzas comerciales, (vi) realizar actualizaciones de datos de contacto y otra información del cliente, (vii) garantizar el cumplimiento de los protocolos de seguridad de la información, (viii) transferir los datos personales de los titulares a los terceros en Colombia o en el exterior con quienes EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO tiene convenios de transferencia, (ix) dar cumplimiento a los protocolos de contratación de EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, (x) elaborar estadísticas, encuestas, y análisis de mercado, (xi) administrar el recurso humano del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO de conformidad con los términos legales y contractuales aplicables. e) Las demás finalidades que determinen los responsables en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento. 5.3. Calidad del Dato: El Dato Personal sometido a Tratamiento debe ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de Datos Personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO deberá abstenerse de someterlo a Tratamiento, o solicitar a su Titular la completitud o corrección de la información. 5.4. Entrega de información al Titular: Cuando el Titular lo solicite, EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO deberá entregarle información sobre la existencia de Datos Personales que le conciernan al solicitante, la finalidad para la cual se recolectan y someten a Tratamiento sus Datos Personales así como el Tratamiento al cual son sometidos los Datos Personales. 5.5. Circulación restringida: Los Datos Personales solo pueden ser Tratados por aquel personal de EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO que cuente con autorización para ello, o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades. No podrán entregarse Datos Personales a quienes no cuenten con Autorización o no hayan sido Habilitados por EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO para Tratarlos. 5.6. Acceso restringido: EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO no podrá hacer disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios masivos de comunicación, a menos que se establezcan medidas técnicas que permitan controlar el acceso solo a las personas Autorizadas. 5.7. Confidencialidad: EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO debe siempre realizar el Tratamiento disponiendo las medidas técnicas, humanas y administrativas que resulten necesarias para mantener la confidencialidad del Dato Personal y para evitar que éste sea adulterado, modificado, consultado, usado, accedido, eliminado, o conocido por personas no Autorizadas o por personas Autorizadas y no Autorizadas de manera fraudulenta, o que el Dato Personal se pierda. Todo nuevo proyecto que implique el Tratamiento de Datos Personales deberá ser consultado con la Dirección de Servicio al Cliente del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO para asegurar el cumplimiento del presente documento y de las medidas necesarias para mantener la confidencialidad del Dato Personal. 5.8. Confidencialidad y Tratamiento posterior: Todo Dato Personal que no sea Dato Público debe tratarse por los responsables como confidencial, aun cuando la relación contractual o el vínculo entre el Titular del Dato Personal y EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO haya terminado. A la terminación de dicho vínculo, tales Datos Personales deben continuar siendo Tratados de conformidad con este documento y de acuerdo con lo dispuesto por la Ley. 5.9. Necesidad: Los Datos Personales solo pueden ser Tratados durante el tiempo y en la medida que la finalidad de su Tratamiento lo justifique.

6. DERECHOS DE LOS TITULARES. De acuerdo con la Ley, los Titulares de Datos Personales tienen los siguientes derechos: 6.1. Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO o los encargados del Tratamiento de los mismos. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a Datos Personales parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado. 6.2. Solicitar prueba de la Autorización otorgada a EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, salvo que la Ley indique que dicha Autorización no es necesaria. 6.3. Presentar solicitudes ante EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO o el Encargado del Tratamiento respecto del uso que se le ha dado a sus Datos Personales, y a que éstas le entreguen tal información. 6.4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley 1581 de 2012, reglamentada parcialmente mediante el Decreto 1377 de 2013, y demás normas concordantes. 6.5. Revocar su Autorización y/o solicitar la supresión de sus Datos Personales de las Bases de Datos del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, en cualquier momento. Cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado mediante acto administrativo definitivo que en el Tratamiento EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO o el Encargado del Tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la Ley. De conformidad con el Decreto 1377 de 2013, la solicitud de supresión de los datos personales y la revocatoria de la autorización para el tratamiento de los mismos no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos. 6.6. Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento. Los Titulares podrán ejercer sus derechos de Ley y realizar los procedimientos establecidos en este documento, mediante la presentación de su cédula de ciudadanía o documento de identificación original. Estos derechos deberán ser informados al Titular de los Datos Personales toda vez que su Autorización sea solicitada para el Tratamiento de los mismos, de acuerdo con la Ley.

7. ÁREA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO ha dispuesto que el área encargada de la atención a clientes, proveedores y empleados para la Protección de Datos Personales sea la Dirección de Servicio al Cliente. Esta área es responsable de la recepción y atención a Peticiones, Quejas y Reclamos relacionada con la Protección de Datos Personales. Los datos de contacto del Área de Atención del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO son: Correo electrónico: [servicioalcliente@fintra.co](mailto:servicioalcliente@fintra.co) Dirección física: Calle 70 No. 50 – 03 Local 2 Barranquilla (Colombia) Atención: Dirección de Servicio al Cliente, Atención telefónica: Call Center del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, en Barranquilla llamando al (575) 3872828 -018000939885

## 8. PROCEDIMIENTOS DE CONSULTAS Y RECLAMOS

8.1. CONSULTAS. EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO dispone de mecanismos para que el Titular formule CONSULTAS respecto de cuáles son los Datos Personales del Titular que reposan en las Bases de Datos del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. Estos mecanismos podrán ser físicos como trámite de ventanilla, o electrónicos como correo electrónico. Cualquiera que sea el medio, EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO deberá guardar prueba de la consulta y su respuesta. a) Antes de proceder, el Responsable de atender la consulta verificará: i) La identidad del Titular del Dato Personal o su representante. Para ello, puede exigir la cédula de ciudadanía o documento de identificación original del Titular, y los poderes especiales o generales según sea el caso. ii) La Autorización o contrato con terceros que dieron origen al Tratamiento, por parte EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, del Dato Personal del Titular. b) Si el solicitante tuviere capacidad para formular la consulta, el Responsable recopilará toda la información sobre el Titular que esté contenida en el registro individual de esa persona o que esté vinculada con la identificación del Titular dentro de las Bases de Datos del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. c) El Responsable de atender la consulta dará respuesta al solicitante siempre y cuando tuviere derecho a ello por ser el Titular del Dato Personal. Esta respuesta deberá ser enviada dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida por EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. d) En caso de que la solicitud no pueda ser atendida en los diez (10) días hábiles siguientes a la consulta, se contactará al solicitante para comunicarle los motivos por los cuales el estado de su solicitud se encuentra en trámite. e) La respuesta definitiva a todas las solicitudes no puede tardar más de quince (15) días hábiles desde la fecha en la que la solicitud inicial fue recibida por EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. 8.2. RECLAMOS. EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO dispone de mecanismos para que el Titular formule RECLAMOS

respecto de (i) Datos Personales Tratados por EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o (ii) el presunto incumplimiento de los deberes de Ley por parte de EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. Estos mecanismos podrán ser físicos como trámite de ventanilla, o electrónicos como correo electrónico. Cualquiera que sea el medio, F deberá guardar prueba de la consulta y su respuesta. a) El reclamo deberá ser presentado por el Titular, así: i) Deberá dirigirse al EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. ii) Deberá contener el nombre y documento de identificación del Titular. iii) Deberá contener una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes). iv) Deberá indicar la dirección y datos de contacto e identificación del reclamante. v) Deberá acompañarse por toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer. b) Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos, EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO requerirá al reclamante por una sola vez dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si el reclamante no presenta la documentación e información requerida dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha del reclamo inicial, se entenderá que ha desistido del reclamo. c) El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

9. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE SOBRE LA PROTECCIÓN DE DATOS. El presente documento se encuentra gobernado por la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, así como por toda otra Ley, decreto, o regulación que la modifique, reglamente, o derogue. En cualquier caso de conflicto entre este documento y la Ley, primará lo establecido en la Ley aún si no se encuentra aquí descrito.

10. VIGENCIA. Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en las Bases de Datos del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO durante el tiempo que sea necesario para cumplir las finalidades mencionadas en este documento, para las cuales fueron recolectados.

11. MODIFICACIONES. Este documento podrá ser modificado por parte del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. De conformidad con el Decreto 1377 de 2013, cualquier cambio sustancial en las Políticas de Tratamiento se comunicará oportunamente a los Titulares de los Datos Personales de una manera eficiente, antes de implementar las nuevas políticas.

#### **TERMINOS Y CONDICIONES DE ACCESO A TRAVÉS DE CANALES ELECTRÓNICOS**

FINTRA S.A., en adelante EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, para facilitar a sus clientes el acceso y el manejo de sus productos y servicios financieros, por este (estos) medio(s) ha dispuesto su página en el World Wide Web (www) de Internet, la cual operará bajo los siguientes términos y condiciones y en lo no previsto, por las normas legales vigentes que regulan la materia. Las presentes cláusulas aplicarán igualmente a cualquier otro medio o canal electrónico o tecnológico dispuesto por EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO para el manejo de sus productos, tales como INTERNET DE ACCESO POR TELÉFONOS MÓVILES, MENSAJERÍA MOVIL, WAP o cualquiera otro, en todo lo que resultara pertinente:

**CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO:** El presente reglamento tiene por objeto establecer las bases que regularán el acceso y el manejo de los productos del CLIENTE en LA ENTIDAD, a través de la sección transaccional (parte privada) de la página publicada por EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO para dichos efectos en el World Wide Web (www), en adelante EL SERVICIO DE INTERNET y demás canales electrónicos. Las disposiciones del presente reglamento se entienden plenamente aplicables y referidas EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO con la cual se encuentre vinculado contractualmente EL CLIENTE o se vincule en el futuro. La relación del CLIENTE se entenderá para todos los efectos, única y exclusivamente con EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO con el cual se encuentra vinculado y en todo caso con EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO que presta el servicio.

Con la aceptación del presente reglamento se inscribirán todos los productos del CLIENTE en LAS ENTIDADES.

**CLÁUSULA SEGUNDA: OPERACIONES:** EL SERVICIO DE INTERNET y demás canales electrónicos le permitirá al CLIENTE, una comunicación a través de internet con EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, para que: 1) Obtenga información de los productos y servicios ofrecidos y 2) Realice las transacciones financieras habilitadas o que se habiliten en el futuro. Para el caso de servicios diferentes a los de consulta, EL CLIENTE podrá en cualquier tiempo, solicitar su cancelación o suspensión, mediante comunicación escrita dirigida al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO prestador del servicio. EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO será libre de determinar que operaciones estarán habilitadas en la página en internet, así como el tipo de formato, los procedimientos, y las condiciones bajo las cuales operará la prestación de ella, la cual estará prevista en la guía del servicio, en la parte privada del portal y en el link de seguridad de la parte pública. EL CLIENTE se compromete a dar cumplimiento a dichas condiciones, las cuales serán de necesaria lectura y entendimiento para hacer uso del SERVICIO DE INTERNET. En el evento en que EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO decida suspender de manera definitiva la prestación de alguno(s) de los servicios habilitados a través del SERVICIO DE INTERNET, dará noticia de éste hecho al CLIENTE en los términos previstos más adelante.

**CLÁUSULA TERCERA: CLAVES E INFORMACIÓN DE AUTENTICACIÓN:** Para el acceso al SERVICIO DE INTERNET, es necesario que EL CLIENTE obtenga las siguientes claves, las cuales serán el mecanismo acordado con EL CLIENTE para su autenticación ante el sistema del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO y tendrán el carácter de firma electrónica, por lo tanto, EL CLIENTE reconoce expresa e irrevocablemente que cualquier operación o consulta realizada bajo las claves secretas equivale a su firma manuscrita y que, ha consentido en las mismas: 1). Clave para consultas de los productos del CLIENTE y 2). Clave para la realización de transacciones monetarias o transacciones que impliquen la disposición de recursos. Sin perjuicio de la exigencia del suministro de claves, LAS ENTIDADES podrán exigir igualmente la autenticación del CLIENTE a través de mecanismos técnicos o informáticos que requieran el conocimiento de datos suministrados por EL CLIENTE (información de autenticación) o el uso de dispositivos convenidos con EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, en las condiciones que EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO defina operativamente. Estos requisitos se sujetarán a la disponibilidad y condiciones que establezca EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO de forma general. En tales eventos, será de cargo del CLIENTE la obligación de mantener la custodia y reserva de la información de autenticación y/o el uso exclusivo de los dispositivos, así como la responsabilidad por el uso de dichas herramientas frente al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. El uso de tales herramientas será personal, reservado e intransferible, de forma que EL CLIENTE asuma la responsabilidad que le corresponda en el evento que dichos requerimientos sean accedidos por parte de terceros, en cuanto constituya incumplimiento de sus obligaciones así descritas.

**CLÁUSULA CUARTA: MANEJO DE LAS CLAVES E INFORMACIÓN DE AUTENTICACIÓN:** EL CLIENTE acepta que es la única persona que conoce y conocerá sus claves, así como su información de autenticación, que dichas claves e información de autenticación son personales e intransferibles, que no las divulgará, ni las dará a conocer a terceros y que bajo su exclusiva responsabilidad accederá a los productos ofrecidos por EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO a través del SERVICIO DE INTERNET. EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO y EL CLIENTE declaran y aceptan, que sin las claves y/o la información de autenticación no se podrá ingresar al sistema, ni ordenar cualquier tipo de operación, transacción, consulta, movimiento, pago, servicio o descuento por servicio. Por esta razón, y con base en lo previsto en los artículos 16 y 17 de la Ley 527 de 1999, EL CLIENTE asume como suyas todas las operaciones, las transacciones, las consultas, los movimientos, los pagos, los

servicios o los descuentos por servicios que se hagan utilizando las claves y/o la información de autenticación, conforme los procedimientos descritos en el presente reglamento, en la guía del usuario y en las condiciones del servicio publicadas o que se publiquen por EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. EL CLIENTE asume a su cargo, circunstancias tales como la calidad, cantidad, cumplimiento de entrega por condiciones del bien y/o servicio objeto de adquisición, derecho de retractación, garantía de funcionamiento o cualquier incumplimiento a disposición contractual, legal o reglamentaria, las cuales competarán exclusivamente a la relación subyacente al pago procesado entre el CLIENTE con la Empresa, Comercio o Tercero receptor del pago.

**CLÁUSULA QUINTA: CAMBIO DE CLAVES E INFORMACIÓN DE AUTENTICACIÓN:** 1). En caso que EL CLIENTE por cualquier circunstancia olvide alguna(s) clave(s) o información de autenticación o que dichas claves o información de autenticación sean eliminadas o restringidas por inactivación, falta de uso, uso indebido, condiciones de seguridad, borrado o cualquier otra circunstancia, deberá comunicarse con EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, si tiene vínculos con este, o con LA ENTIDAD ante la cual solicitó el SERVICIO DE INTERNET Y DEMÁS CANALES ELECTRÓNICOS, para que le asigne las claves o información de autenticación correspondientes, conforme el procedimiento establecido para el efecto. 2). En el evento en que por cualquier motivo EL CLIENTE sospeche que alguna de sus claves o su información de autenticación han sido descubiertas o accedidas por terceros no autorizados y en general en caso que la seguridad de las claves o de la información de autenticación se vea comprometida, EL CLIENTE deberá inmediatamente tomar todas las medidas necesarias para evitar usos no autorizados o fraudulentos, tales como el bloqueo del SERVICIO DE INTERNET, el cambio de las claves o de la información de autenticación a través de las opciones previstas por EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO o LA ENTIDAD con la cual se encuentra vinculado. En todo caso EL CLIENTE deberá informar de manera inmediata por la vía más rápida y por escrito al EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO si tiene vínculos con éste o a LA ENTIDAD con la cual se encuentra vinculado contractualmente, para que tome las medidas convenientes en forma oportuna. EL CLIENTE responderá por todos los perjuicios, pagos u operaciones ocurridos o causados por cualquier demora en las modificaciones o la cancelación de las claves, en la adopción de las medidas necesarias para evitar pérdidas o en la notificación que de estos hechos haga. 3. La(s) clave(s) o información de autenticación puede(n) ser cambiada(s) cuantas veces lo desee EL CLIENTE y es recomendable que lo haga periódicamente, a través de los medios establecidos para el efecto.

**CLÁUSULA SEXTA: CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE INTERNET Y DEMÁS CANALES ELECTRÓNICOS DE ACCESO:** 1. Para todos los efectos, EL SERVICIO DE INTERNET Y DEMÁS CANALES ELECTRÓNICOS DE ACCESO serán prestados con sujeción a la hora que rige en la República de Colombia. EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, con sujeción a las instrucciones de la las entidades de control, definirán conjuntamente o de manera separada, el horario que para los fines del SERVICIO DE INTERNET Y DEMÁS CANALES ELECTRÓNICOS DE ACCESO se entenderá como hábil, el cual acepta EL CLIENTE. Por su parte, para el caso de las operaciones con EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO dicho horario será definido conforme con las instrucciones de los sistemas centralizados de operaciones o de información, las cuales a su turno son aceptadas por EL CLIENTE. Queda acordado que todas las transacciones, que se realicen en un horario diferente al definido como hábil, se entenderán realizadas a más tardar el día hábil siguiente a aquel en que se lleven a cabo. 2. EL SERVICIO DE INTERNET Y DEMÁS CANALES ELECTRÓNICOS DE ACCESO puede interrumpirse, suspenderse o alterarse en cualquier momento, en forma total o parcial por razones técnicas, de seguridad, de mantenimiento, por cortes en los servicios de teléfonos, energía, etc., caso fortuito, fuerza mayor o por cualquier otra razón ajena al control del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, en cuyo caso estas últimas quedan plenamente liberadas de toda responsabilidad por daños o perjuicios ocasionados tanto al CLIENTE como a terceros. En caso de que EL CLIENTE deje en desuso los servicios de Internet y demás canales electrónicos, dentro de los términos previstos de forma general por parte del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, esta estará facultada a inactivar dicho servicio y EL CLIENTE sólo podrá usarlos nuevamente cumpliendo las condiciones y requisitos que EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO exija. 3. Todas las operaciones que se realicen, a través del SERVICIO DE INTERNET Y DEMÁS CANALES ELECTRÓNICOS DE ACCESO están condicionadas a las condiciones y restricciones establecidas, así como a las políticas de crédito y centrales de riesgo establecidas. 4. En el caso de pagos, ellos solamente podrán realizarse dentro de los plazos correspondientes, de modo que EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO a través de la cual se presta el servicio respectivo no será responsable por las transacciones realizadas extemporáneamente o en forma distinta a la acordada por las partes. 5. Todas las transacciones quedarán sujetas a verificación, autorizando EL CLIENTE desde ahora los ajustes débito o crédito que se deben efectuar en razón de dicha verificación, los cuales en todo caso serán justificados. 6. El presente reglamento es complementario y se entiende incorporado a los reglamentos y condiciones de los productos y servicios contratados por EL CLIENTE con EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO tales como solicitudes de crédito para consumo, educación, microcrédito y libranza y se integra a los mismos implicando una modificación, adición, desarrollo, en cuanto provea procedimientos distintos o adicionales. 7. EL CLIENTE, en virtud de lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley 527 de 1999, reconoce desde ahora el valor probatorio de las transacciones y/o operaciones, consultas, movimientos, pagos, servicios, descuentos por servicios, los registros magnéticos y electrónicos de las transacciones y/o de las operaciones que EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO efectúa en sus sistemas o el listado que cada una de ellas imprima de los mismos y las acepta como efectuadas por EL CLIENTE, o por sus autorizados, al igual que las cantidades registradas. 8. Por razones de seguridad, EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO podrá establecer límites a las operaciones que se podrán realizar a través del SERVICIO DE INTERNET Y DEMÁS CANALES ELECTRÓNICOS DE ACCESO, las cuales serán comunicadas al CLIENTE. 9. Los servicios de desembolsos se canalizarán a través de cámaras de compensación (tales como ACH) y se sujetarán a las condiciones que para la prestación del servicio se han acordado con dichas cámaras. 10. Para los fines del artículo 19 de la Ley 527 de 1999, cada transacción monetaria tendrá una única identificación. 11. Con sujeción a la disponibilidad del servicio y a la vigencia de los contratos o reglamentos que deban suscribirse, EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO se encuentran facultado para actuar, con el objeto de que EL CLIENTE realice pagos a través de sistemas especiales de compensación interbancaria, enrutamiento de transacciones o cualquier otro procedimiento análogo que EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO disponga, tales como PSE (Proveedor de Servicios Electrónicos de ACH), Verified By VISA o Secure Code de MASTER CARD. Para la autorización de estas transacciones LAS ENTIDADES podrán establecer condiciones particulares, especialmente, la disponibilidad de fondos y el suministro de la respectiva clave de transacciones, aplicándose para ello lo previsto en el presente reglamento. Para la autorización de transacciones de esta naturaleza, EL CLIENTE no requerirá la preinscripción de las cuentas o productos destinatarios de la transferencia o pago. Tal servicio causará las comisiones que dispongan LAS ENTIDADES. 13. En la extensión del alcance del presente reglamento para el desarrollo de cualquier acto, transacción u operación por los canales electrónicos dispuestos o que se lleguen a disponer por EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, EL CLIENTE acepta que estará facultado, a través del suministro de los requisitos tecnológicos previstos en este reglamento, especialmente a través del suministro de su clave de transacciones o de la información de autenticación, según sea definido operativamente por parte de LAS ENTIDADES, para expresar su consentimiento, aceptar su adhesión o aceptación a actos jurídicos o contratos de cualquier clase, solicitar productos de cualquier naturaleza, autorizaciones para consulta y reporte a centrales de información, o cualquier otra información o documento o para efectuar cualquier declaración, todo en virtud de lo establecido en la Ley 527 de 1999, de manera que su voluntad expresada por tales medios, tendrá plena eficacia jurídica y vinculará efectivamente al CLIENTE. A dicho efecto, se reconoce el valor probatorio de los reportes, registros, logs, o certificaciones que EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO expidan a través de sus sistemas informáticos. 14. EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO estará facultado a enviar al correo electrónico, teléfono móvil o a cualquier otra información de contacto del CLIENTE avisos, alertas o información de sus productos, notificaciones de movimientos o cualquier otra información relevante, especialmente cuando dichos mensajes tengan que ver con la seguridad para el manejo de las transacciones del CLIENTE. 15. EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO podrán enviar los extractos del

movimiento de los productos del CLIENTE por cualquier medio electrónico disponible, entre otros mediante correo electrónico, mensajes de texto a teléfonos móviles o dejándolos disponibles en su portal web. EL CLIENTE acepta que la fecha de envío y el contenido de dichos mensajes serán los que queden registrados en los medios que de forma general establezca EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

**CLÁUSULA SÉPTIMA CONDICIONES SOBRE EL SOFTWARE:** 1. La facultad que se otorga al CLIENTE de utilizar el SERVICIO DE INTERNET Y DEMÁS CANALES ELECTRÓNICOS DE ACCESO implica para EL CLIENTE la obligación de guardar absoluta confidencialidad sobre la operación del mismo, evitar su uso por terceros o personas no autorizadas y copiar total o parcialmente el software desarrollado para prestar el SERVICIO DE INTERNET Y DEMÁS CANALES ELECTRÓNICOS DE ACCESO. El incumplimiento de estas obligaciones constituye una violación a las normas sobre propiedad intelectual. 2. EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO adoptará las medidas conducentes, razonables y que técnicamente se encuentren en un nivel comprobado de seguridad, para evitar que el software, las redes y los equipos de cómputo utilizados para la prestación del SERVICIO DE INTERNET Y DEMÁS CANALES ELECTRÓNICOS DE ACCESO se encuentren libres de virus u otros componentes nocivos. 3. EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO buscarán que EL SERVICIO DE INTERNET Y DEMÁS CANALES ELECTRÓNICOS DE ACCESO, cuando ello sea aplicable, se preste a través de un browser (navegador) de internet en versión normalmente difundida en el mercado, pero no se comprometen a garantizar el funcionamiento en versiones específicas. 4. Para la prestación de los servicios objeto del presente reglamento EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO ha adoptado un esquema con altos estándares de seguridad, tales como inscripción de la información y autenticación del servidor y harán su mejor esfuerzo por mantenerlos; por lo cual, responderán por las operaciones que de manera fraudulenta realicen terceros con violación de dichos esquemas de seguridad, solamente en el evento en que existiere dolo o culpa grave de su parte. 5. EL CLIENTE debe abstenerse de hacer uso del SERVICIO DE INTERNET Y DEMÁS CANALES ELECTRÓNICOS DE ACCESO para: a. Transmitir o cargar archivos que contengan virus u otros componentes nocivos, b. Publicar información o material inapropiado, ilícito, o en general que vaya en contra de la moral y de las buenas costumbres, c. Enviar publicidad, d. Crear links desde o hacia cualquiera de las páginas, e. Intentar el acceso a los servicios sin seguir los procedimientos y las instrucciones previstas en el presente reglamento, en la página o en general en forma no autorizada.

**CLÁUSULA OCTAVA: REQUERIMIENTOS TÉCNICOS:** Para acceder al SERVICIO DE INTERNET Y DEMÁS CANALES ELECTRÓNICOS DE ACCESO, EL CLIENTE deberá disponer de los medios técnicos o físicos necesarios, especialmente cuando ello sea requerido, para transmitir y o recibir vía internet y adoptar las medidas conducentes a dotar de seguridad a dichos medios. En los casos en que por razones de seguridad o de servicio EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO lo estime conveniente podrá exigirle al CLIENTE para ciertos servicios requerimientos técnicos adicionales a los aquí previstos, para lo cual notificará al CLIENTE con treinta (30) días de anticipación, vencido el cual no se garantizará la prestación de los servicios sin la modificación adoptada por EL CLIENTE.

**CLÁUSULA NOVENA: COMISIONES POR EL SERVICIO DE INTERNET:** 1) LAS ENTIDADES se reservan el derecho de fijar de manera conjunta o individual, comisiones por el uso de los canales electrónicos cuya utilización se regula por el presente reglamento, para lo cual procederán a informar las tarifas correspondientes. 2) Sin perjuicio de lo anterior, las operaciones que se realicen a través de los canales electrónicos, tendrán el costo, la tarifa o reciprocidad acordada o las tarifas o comisiones que establezcan unilateralmente EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, según el caso. 3) Cuando haya lugar al cobro de comisiones, EL CLIENTE autoriza a cargar el valor de las mismas a las cuentas pendientes por pagar al EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

**CLÁUSULA DÉCIMA: DURACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET Y DEMÁS CANALES ELECTRÓNICOS DE ACCESO:** El servicio objeto del presente reglamento es de duración indefinida, sin embargo, EL CLIENTE solo podrá hacer uso del SERVICIO DE INTERNET Y DEMÁS CANALES ELECTRÓNICOS DE ACCESO mientras mantenga vigente y activo en EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO por lo menos uno de los productos aptos para ejecutar consultas, operaciones y transacciones a través del mismo. EL CLIENTE aclara que a la firma del presente reglamento se encuentra vinculado contractualmente para la utilización de servicios con EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: TERMINACIÓN:** EL SERVICIO DE INTERNET Y DEMÁS CANALES ELECTRÓNICOS DE ACCESO dejará de prestarse en los siguientes casos: 1) Por mutuo acuerdo entre EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO y EL CLIENTE. 2) Por decisión unilateral de cualquiera de las partes, en cualquier momento, mediante un mensaje de datos enviado a través de un correo electrónico o mediante una comunicación escrita dirigida a la otra, con una antelación no inferior a cinco (5) días hábiles a la fecha en que se pretende se produzca la terminación. 3) Unilateralmente por EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO en caso que EL CLIENTE haga uso indebido del SERVICIO DE INTERNET Y DEMÁS CANALES ELECTRÓNICOS DE ACCESO y/o no diere cumplimiento a cualesquiera de las obligaciones contenidas en el presente reglamento y/o a las instrucciones y condiciones establecidas en la página. La terminación del servicio en los casos previstos en los numerales 1) y 2) podrá presentarse CON EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. La terminación de la prestación del SERVICIO DE INTERNET Y DEMÁS CANALES ELECTRÓNICOS DE ACCESO no implica necesariamente la terminación de los contratos vigentes de productos y/o servicios, los cuales se regirán por las normas correspondientes.

**CLÁUSULA DÉCIMASEGUNDA: MODIFICACIONES:** Sin perjuicio de la posibilidad de acordar expresamente modificaciones al presente reglamento a través de medios escritos o mensajes de datos de acuerdo con la ley o lo indicado en el presente reglamento, EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, podrá en cualquier tiempo modificar unilateralmente las estipulaciones del presente reglamento, así como las condiciones, modalidades o procedimientos del SERVICIO DE INTERNET Y DEMÁS CANALES ELECTRÓNICOS. Las modificaciones efectuadas se darán a conocer por cualquiera de los siguientes dos medios, a saber, (i) Mediante el portal de internet de LAS ENTIDADES para lo cual, en dicho sitio se hará una referencia expresa y fácilmente localizable a la existencia de dicha modificación durante un periodo de treinta (30) días. De igual modo se procederá a sustituir la versión anterior del Reglamento por la nueva en el sitio de Internet, ó (ii) serán notificadas a los CLIENTES a través de un correo electrónico o físico a su dirección registrada en LAS ENTIDADES, con una antelación de diez (10) días a la aplicación de los cambios efectuados; si informada una modificación mediante aviso en tal sentido, EL CLIENTE no manifiesta su intención de no continuar con la utilización del SERVICIO DE INTERNET Y DEMÁS CANALES ELECTRÓNICOS DE ACCESO o continúa haciendo uso del SERVICIO DE INTERNET Y DEMÁS CANALES ELECTRÓNICOS DE ACCESO, se entenderá que acepta incondicional e íntegramente las modificaciones así introducidas. La no aceptación de las modificaciones efectuadas por LAS ENTIDADES tendrá como consecuencia la imposibilidad de continuar utilizando el servicio. EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO se reserva el derecho a cambiar o modificar el nombre de dominio, las direcciones y en general la localización física y electrónica de la(s) página(s).

**CLÁUSULA DÉCIMATERCERA: LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE:** El presente reglamento, así como los productos y servicios que se presten a través del SERVICIO DE INTERNET se regirán íntegramente por la Ley de la República de Colombia. Del mismo modo, cualquier controversia, disputa, litigio, etc., derivado del mismo se someterá a las autoridades de la República de Colombia.

**CLÁUSULA DÉCIMACUARTA: NOTIFICACIONES:** EL CLIENTE acepta que EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO le pueda notificar cualquier tipo de información, decisión o cambio de los procedimientos, las condiciones y los términos del SERVICIO DE INTERNET Y DEMÁS CANALES ELECTRÓNICOS DE ACCESO, sus productos y servicios por medio de mensajes o de información colocada en la(s) página(s) en internet.

**CLÁUSULA DÉCIMAQUINTA: OTROS CANALES DE ACCESO:** 1) A través del ACCESO A TRAVÉS DE TELÉFONO MÓVIL, SERVICIOS DE MENSAJES A TELÉFONOS MÓVILES y los demás canales de acceso que se implementen en el futuro por EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, EL CLIENTE podrá, según sea definido por EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO: (i) Consultar, (ii) Obtener extractos e información, de productos y servicios, (iii) Manifestar sugerencias, inquietudes y reclamos, (iv) Demás servicios, que EL ESTABLECIMIENTO DE



COMERCIO decida en el futuro prestar. 2) Para acceder a dichos canales es necesario que EL CLIENTE utilice las claves obtenidas, y las mantenga en las mismas condiciones a que ya se hizo referencia, especialmente, en puntos correspondientes a "CLAVES E INFORMACIÓN DE AUTENTICACIÓN", "MANEJO DE LAS CLAVES E INFORMACIÓN DE AUTENTICACIÓN", y "CAMBIO DE CLAVES E INFORMACIÓN DE AUTENTICACIÓN" del presente reglamento, sin perjuicio de la facultad del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO de adoptar los mecanismos adicionales que estimen convenientes para dicho acceso. 3) EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO dejarán un registro sistematizado o una grabación telefónica, a su libre criterio, de cada operación que se realice mediante dichos canales, los cuales EL CLIENTE aceptará como prueba de las transacciones. 4) Los servicios aquí previstos estarán disponibles para EL CLIENTE en el horario que determine EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. 5) La prestación de los servicios a través de los canales a que se refiere la presente cláusula se sujetará a las disposiciones del presente reglamento. El presente contrato, así como sus modificaciones, se entienden aceptados a partir del momento en que se manifiesta su aceptación a través de la parte privada del portal de Internet del EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO o con la firma o aceptación por escrito de su texto, manifestaciones con las cuales se da por leído y comprendido a cabalidad. Manifestación de aceptación del CLIENTE a la modificación.

Autorizo el envío de Extractos de Pago a mí:      ☒ Correo Electrónico

\_\_\_\_\_  
Firma Deudor o Representante Legal

Nombre Deudor: \_\_\_\_\_

C.C. No.: \_\_\_\_\_

Nit. Empresa No.: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma Deudor Solidario

Nombre Deudor Solidario: \_\_\_\_\_

C.C. No.: \_\_\_\_\_

Nit. Empresa No.: \_\_\_\_\_