



TÉRMINOS & CONDICIONES

Servicio de órdenes de pago y Transferencias interbancarias inmediatas Sistema de pagos administrado por Redeban S.A.

Al presionar “Aceptar”, declaras que has leído y conoces los términos y condiciones del servicio asociado al sistema de pagos de Redeban, En este podrás recibir plata de los clientes de otras entidades financieras que hagan parte de dicho sistema de pagos (a las que llamaremos Entidades Participantes), para lo cual se utilizará las **Llaves**, que serán los datos que los clientes o tú tengas asociados a la(s) cuenta(s) o depósito(s) de los que son titulares.

Para facilitar la lectura, en el resto del documento, esta funcionalidad la entenderemos como “**Servicio**”.

1. Las Llaves

Las **Llaves** son datos personales que vas a poder asociar a **Tu Nequi** (depósito o cuenta de ahorros), con el fin de que, solo compartiendo alguno de estos datos a los clientes que pertenezcan a las Entidades Participantes, éstos te puedan realizar transferencias interbancarias, sin tener que pasarle datos adicionales.

Tus **Llaves** pueden ser:

- Tu número de celular.
- Tu número de documento de identidad.
- Tu correo electrónico.
- Un código de identificación (Este dato es construido por nosotros con tu info personal)

A continuación, te contamos el proceso para que manejes tus **Llaves** en el sistema de pagos administrado por Redeban:

Para REGISTRAR las Llaves en Tu Nequi:

Desde la **App Nequi** escoge la(s) **llave(s)** que quieras asociar a **Tu Nequi**. La **llave**, tratándose de celular, documento de identidad o correo electrónico debe corresponder a los mismos datos que tenemos registrados en nuestro sistema. Puedes registrar una o todas las **Llaves** a **Tu Nequi**, tú eliges. Pero ten presente que cada **llave** solo la puedes tener asociada a **un depósito** (cuentas de ahorros, corriente o depósito de bajo monto u ordinario) que tengas en las **Entidades Participantes**.

Por lo anterior, para el registro de **Tus Llaves** a **Tu Nequi**, nos autorizas a registrarte en el **directorio** de **Redeban**, llamado *Directorio Multillave*, quien deberá incluir tus **Llaves** en su sistema y en el que validaremos que cada una de las **Llaves** que elegiste, no éste repetida o no la tengas asociada a otro **depósito** diferente, si es así, el proceso de registro será exitoso y te podrán empezar a realizar envíos con tus **Llaves** en instantes. En caso contrario, si ya tienes asociado ese dato como una **llave** en otra entidad, debes cancelar esa **llave** en la otra entidad, y registrarla a **Tu Nequi** desde la **App Nequi**.

En la **App Nequi**, desde la opción tus **Llaves**, puedes **CONSULTAR** las **Llaves** que tengas registradas y asociadas a **Tu Nequi**.

Ten presente que las **Llaves** deben cumplir una estructura para poder registrarlas, la información de la estructura la encuentras en el sitio web de **Nequi**.

*Tendrás un límite de **Llaves** que podrás registrar según el tipo de dato, para conocerlos consulta el sitio web de **Nequi**.*



nequi.com.co

Para MODIFICAR o CANCELAR las Llaves de Tu Nequi

Si quieres cambiar alguno de los datos registrados como **Llaves** o cancelar tus **Llaves**, debes ingresar a tu **App Nequi** y desde la opción de tus **Llaves**, solicita: cancelar la **Llave** que desees, para que luego, en caso de que aplique, registres nuevamente tus **Llaves** con los nuevos datos.

- Si tu cambio es porque necesitas **ACTUALIZAR** tus datos: correo electrónico o tu número de celular, deberás ingresar primero a tu **App Nequi** y desde los ajustes de tu Perfil, actualiza tu correo electrónico o tu número de celular, para que luego, los registres nuevamente como tus **Llaves**.
- Para la cancelación, una vez realizado el proceso, tu **Llave** queda liberada para ser registrada nuevamente a **Tu Nequi** u otro depósito que tengas en las **Entidades Participantes**

IMPORTANTE que tengas en cuenta:

- ⚠ Este proceso para el manejo de tus **Llaves** aplica única y exclusivamente para el Servicio del sistema de pagos administrado por Redeban, cualquier otro proceso que efectúes para fines similares, te lo informaremos previamente

Te habilitaremos en el futuro nuevas funcionalidades asociadas a tus **Llaves**, las cuales te daremos a conocer a través de nuestro sitio web www.Nequi.com.

2. Recibe y envía con Llaves

¿Cómo puedes recibir plata?

Con el **Servicio**, los clientes de las **Entidades Participantes** (a quien llamaremos **Usuarios Pagadores**) desde la App o canal definido de su entidad financiera, podrán enviarte diligenciando solo tu **Llave** y el monto del envío. Las transferencias se te abonarán al Disponible de **Tu Nequi**.

Por ejemplo, si la **Llave** que escoges y has registrado para **Tu Nequi** es tu celular, y un amigo que tiene su cuenta en otra entidad financiera y te quiere enviar 50 mil pesos, desde la App o canal de esa entidad, solo tendrá que diligenciar tu celular y el monto del envío.

La información de las transferencias que te hagan con las **Llaves** registradas, la podrás consultar en la sección de Movimientos de tu **App Nequi**; a través del envío de notificaciones en tu **App Nequi** y en los extractos de **Tu Nequi** que los puedes consultar desde tu Perfil del sitio web de **Nequi**.

¿Cómo puedes enviar plata?

Tú también podrás ser un **Usuario Pagador**, es decir, desde tu **App Nequi** puedes enviar plata a los clientes de las **Entidades Participantes**, sólo diligenciando la Llave de ese cliente y el monto. Las transferencias se debitarán del saldo que tienes en **Tu Nequi** o del Bolsillo que elijas.

Por ejemplo. Si necesitas enviar 50 mil pesos a un amigo que tiene su cuenta en otra entidad financiera y su Llave es su correo electrónico, desde la **App Nequi** en la opción de enviar con **Llaves** sólo tienes que diligenciar el monto y el correo electrónico de él para que llegue el envío en instantes.

¡Ten en cuenta!

- No es necesario que el **Usuario Pagador** tenga **Llaves** registradas.
- El **Servicio** permite que recibas plata con tus **Llaves**, o envíes plata con las **Llaves** de tus amigos, hasta por el monto y número de operaciones que te informemos en la web www.Nequi.com
- Podrás usar el **Servicio** todos los días a cualquier hora, salvo en aquellos eventos de fallas técnicas, de cierres contables bancarios, procesos de mantenimiento o ventanas de soporte de las plataformas tecnológicas usadas para la prestación del Servicio y evolución del Servicio o por razones de seguridad, políticas internas, fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero, o de otra índole ajenas a **Nequi**.

Nequi no asumirá responsabilidad por los perjuicios que se puedan generar por imposibilidad o demora en las transacciones que se originen por las situaciones mencionadas anteriormente, u otras que estén fuera del control de **Nequi**.

Acceso al Servicio:

Para tener acceso al **Servicio**:

- 1) Debes tener una o varias **Llaves** asociadas a **Tu Nequi**.
- 2) Debes tener **Tu Nequi** activo, no tener ningún bloqueo o alguna restricción para hacer movimientos como enviar o recibir plata. En caso contrario, es posible que la plata que te transfieran con **Llaves** se rechace, o tus transferencias no se realicen, no siendo **Nequi** responsable de ello.

Teniendo en consideración que has designado **Tu Nequi** como depósito para recibir los envíos con las **Llaves** registradas, el contrato de depósito de bajo monto o reglamento de cuenta de ahorros, según corresponda, regulará las condiciones de uso y manejo de **Tu Nequi** y aplicará para el uso y acceso a este **Servicio**.

- 3) Debes responder por las obligaciones tributarias y de cualquier índole que surjan con ocasión a la relación que tengas con el **Usuario Pagador**.
- 4) Podremos restringir el monto, la periodicidad y el número de transferencias que recibas. El **Servicio** también estará sujeto a los límites y restricciones definidos por las otras **Entidades Participantes** o por **Redeban**.

3. Sistema de Pagos de Redeban

Te contamos algunos temas importantes sobre tu participación en el sistema de pagos administrado por **Redeban**:

- **Redeban**, como la entidad que opera este sistema de pagos, deberá tener tu información de identificación, contacto y transaccional, en calidad de encargado, para registrarte en su directorio denominado directorio MultiLlave con el fin de poder procesar las transacciones que se efectúen en este sistema de pagos y con el fin de utilizar tu información transaccional para el desarrollo de los Servicios Entre-Cuentas. Por eso, con la aceptación de este documento, nos autorizas a compartirle a **Redeban** la información que tenemos registrada sobre ti y tus **Llaves** para tal finalidad. Si en algún momento, no quieres continuar con el **Servicio** y deseas que tus datos sean eliminados del directorio de **Redeban** deberás cancelar tus **Llaves** desde la App **Nequi**, y éstas serán canceladas también en el directorio MultiLlave de Redeban. Si adicional quieres que tus datos se eliminen en el aliado por completo, debes llamarnos a la línea de atención del usuario **Nequi** para radicar tu solicitud



- En nuestro Sitio Web sección tus **Llaves**, podrás conocer las Entidades Participantes en el sistema de pagos de Redeban.
- Este Servicio es administrado por Redeban en los términos del Reglamento de Funcionamiento previamente aprobado por la Superintendencia Financiera mediante radicado No. 2021272799-033-000 con código interno REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO SEG-VS-D-014 (006).
- Ten presente que a este sistema de pagos de Redeban es diferente y aún no le son aplicables las reglas, los procesos y los servicios relacionados con la Interoperabilidad de los Sistemas de Pago de Bajo Valor Inmediatos (sistema Bre-B) a cargo del Banco de la República.

4. Reversiones

Podremos revertir las transacciones y/o retener, reintegrar, debitar o bloquear la plata que se haya abonado a **Tu Nequi** de manera errada, sea por una corrección de errores o falla nuestra, de **Redeban** o de las entidades participantes, o cuando así lo permita el contrato de cuenta o depósito que tiene el **Usuario Pagador** o que tienes tú con **Nequi**, según el caso que aplique.

Si las reversiones provienen de transacciones no autorizadas por el **Usuario Pagador** o que correspondan a una de las causales descritas en el Decreto 587 de 2016, podremos reintegrar la plata al **Usuario Pagador**, siempre que tengamos tu autorización, o cuando así lo prevea la ley en materia de reversiones.

4. Suspensión o terminación del Servicio

El **Servicio** lo podremos interrumpir o suspender en cualquier momento, por razones como las siguientes, pero que no se limitan a sólo estas: (i) Incumplimiento de tus obligaciones para el uso del **Servicio** o **Tu Nequi**. (ii) Fuerza mayor o caso fortuito. (iii) Razones de seguridad, para protegerte a ti, otros clientes, a **Nequi** o a otras Entidades Participantes, (iv) o cuando tengamos indicios o información que el **Servicio** es usado para cometer actividades delictivas o ilícitas, que conlleve afectar los intereses de terceros, **Redeban** o alguna de las **Entidades Participantes**, incluido **Nequi**. (v) 6. Incompatibilidad del dispositivo móvil o los sistemas operativos que usas con la última versión de los sistemas que soportan **Tu Nequi**

La terminación del **Servicio** se podrá dar por las siguientes causas, sin que haya lugar al pago de indemnización alguna: (i) Por incumplimiento de las obligaciones previstas en este documento, y/o en los documentos contractuales que rigen el depósito, cuenta de ahorros o canal **Nequi**. (ii) Por las mismas causales de terminación previstas en los documentos contractuales que rigen el depósito, cuenta de ahorros o canal **Nequi**.

5. Responsabilidades

Por el uso del **Servicio**, no nos haremos responsables de los perjuicios que puedas sufrir por causa de las siguientes situaciones:

5.1. Demoras, deficiencias que se presenten en el **Servicio** y que tengan como causa situaciones atribuibles al **Usuario Pagador** y/o algún tercero ajenas al control de **Nequi**.

5.2. Fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero que imposibiliten, demoren o alteren el **Servicio**.

5.3. Por problemas técnicos, por actividades de mantenimiento o por suspensión de los canales de **Nequi**, debido a un evento de fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero.





5.4. Cuando las operaciones no pueden realizarse por causas atribuidas a ti, tales como falta o insuficiencia de fondos en **Tu Nequi**, por incorrecta operación del Servicio, u otros que estén por fuera de nuestro control.

5.5. Por tus errores en las operaciones que realices, como errores en valores a pagar, destinatario, llave errada, etc.

5.6. Porque no sigas recomendaciones de seguridad y no contar con herramientas de seguridad, tales como antivirus licenciado, antispyware, firewall personal y actualizaciones del sistema operativo con los últimos parches de seguridad que el fabricante libere.

Ten presente que eres responsable por las operaciones que efectúes usando el **Servicio**, usando **Tu Nequi** y empleando mecanismos de autenticación que hemos puesto a tu disposición.

Otras condiciones

- En cualquier momento, podremos modificar, adicionar, cancelar o limitar estos términos y condiciones, para lo cual te avisaremos a través del sitio web u otro canal que dispongamos para ello, con mínimo quince (15) días calendario antes de la fecha en que comience a aplicar el cambio. Si pasado este tiempo, continúas usando el **Servicio**, entenderemos que aceptas las modificaciones hechas, de conformidad con el artículo 854 del Código de Comercio.
- Si cualquier disposición de estas condiciones pierde validez o fuerza obligatoria, por cualquier razón, todas las demás disposiciones, conservan su fuerza obligatoria, carácter vinculante y generarán todos sus efectos.
- Los requerimientos que tengas con ocasión a tus **Llaves** direccionálas a los canales que te informamos a través de nuestro sitio web de **Nequi**.
- Si tienes dudas o inconvenientes en el proceso para la gestión de tus **Llaves** o para la recepción o envíos de plata, comunícate con nuestros canales de atención, Línea de atención telefónica **Nequi** (3006000100), Chat **Nequi** en nuestro sitio web y en la Aplicación Móvil **Nequi** en la opción de *Ayuda*.
- Estos Términos y Condiciones tienen una vigencia indefinida.
- No puedes ceder ni hacerte sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y compromisos que te aplican en virtud de estos Términos y Condiciones.
- Queremos protegerte, por eso, es importante que cumplas las medidas de seguridad que encuentras siempre a tu disposición en nuestra página web.
- Debes respetar los derechos, propiedad, titularidad, beneficios y cualquier otra prerrogativa existente de Redeban, o de terceros licenciantes, sobre la propiedad intelectual e industrial del sistema de pagos de Entre-Cuentas.

