

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA APLICACIÓN LULO BANK

Te presentamos los términos y condiciones generales de uso y manejo de la aplicación móvil Lulo Bank (en adelante la “app” o la “aplicación móvil”), la cual es de propiedad exclusiva de Lulo Bank S.A. (en adelante “nosotros”, el “banco” o “Lulo Bank”) a través de la cual el usuario o cliente (en adelante el “usuario” o “tú”) accede a los contenidos, productos y/o servicios que ofrece Lulo Bank. Aquí encontrarás los derechos, obligaciones y demás información relevante para el uso y manejo de la app. Para tu conocimiento, la app será el canal autorizado para la utilización de los productos y/o servicios adquiridos con Lulo Bank.

Al acceder a la app y hacer uso de la misma, declaras y aceptas que se entenderá realizado por ti este acceso, así como las transacciones u operaciones que se realicen con tu contraseña personal e intransferible (o con otro mecanismo de ingreso o uso personal exclusivo que podamos poner a tu disposición).

Al aceptar este documento, aceptas que has leído cuidadosamente los términos y condiciones de la app y manifiestas tu aceptación expresa sobre el uso de medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en la Ley 527 de 1999, en la medida que los mensajes de datos que se generan, envían o reciben y almacenan a través la app, cumplen las exigencias de autenticidad, integridad y disponibilidad de la información y demás exigidas por la normativa aplicable.

1. Productos y servicios.

Lulo Bank ofrece diferentes productos y servicios financieros, entre los que se encuentran depósitos, créditos, transferencias y pagos a través de la app. La app es exclusiva para las personas que se registren en ésta y adquieran cualquiera de sus productos y/o servicios, funcionando como medio electrónico para la utilización de los mismos.

Los productos y/o servicios se prestan de conformidad con las características y restricciones establecidas en los reglamentos o contratos de producto y/o servicio y en la normativa aplicable. Así mismo, de tiempo en tiempo podremos poner a disposición tuya nuevas funcionalidades en la app y de ser necesario, te informaremos las condiciones y particularidades de uso de las mismas.

2. Aceptación de uso.

Al instalar la app en tu dispositivo móvil, aceptas, reconoces y manifiestas tu total conformidad con los términos y condiciones de uso, por lo que estarás en todo momento sujeto a los mismos. Lulo Bank requiere de tu revisión detenida de los términos y condiciones y la aceptación de los mismos al instalar la app. En caso de que no estés de acuerdo, o no aceptes los términos y condiciones, puedes eliminar la app, sin perjuicio de que en caso de que tengas productos y/o servicios vigentes con nosotros, éstos podrán subsistir. En caso de tener uno o varios productos y/o servicios vigentes con nosotros y decidas eliminar la app de tu dispositivo móvil, Lulo mantendrá a tu disposición la información relativa

a cada uno de tus productos y/o servicios y enviará a tu correo electrónico la información necesaria que te permita dar cumplimiento a tus obligaciones con nosotros.

Tú declaras que la información compartida con Lulo Bank es completa, transparente, precisa, veraz, oportuna y verificable, resultando de tu entera responsabilidad cualquier imprecisión, error, o disconformidad entre los datos entregados y la realidad. Al aceptar estos términos y condiciones te comprometes a notificar inmediatamente a Lulo Bank de cualquier cambio en la información suministrada en el proceso de registro o durante la relación contractual entre las partes.

Esta aplicación no pretende tratar datos personales de menores de edad, siendo diseñada únicamente para mayores de 18 años. Mediante la aceptación de los presentes términos y condiciones declaras que cumples con la mayoría de edad permitida para la realización de actos jurídicos y para la celebración de negocios jurídicos (contratos) relativos a los productos y/o servicios que Lulo Bank ofrece a través de la app.

3. Aceptación de manejo de firmas electrónicas.

Reconoces y aceptas expresamente que, a partir de tu registro en la app y la aceptación de los presentes términos y condiciones, todas y cada una de las operaciones relacionadas con los productos y/o servicios, que requieran de tu autorización expresa, serán firmadas con el mecanismo de firma electrónica implementado por Lulo Bank para el efecto. Así mismo, reconoces que dicho mecanismo permite verificar la identidad y garantiza tanto la autenticidad como la integridad y la disponibilidad de los documentos electrónicos, de conformidad con la normativa aplicable, cumpliendo con los criterios de confiabilidad y apropiabilidad necesarios.

Todo documento y/o contrato que se genere, así como cada operación que se adelante en la app y que requiera de la autorización, validación y firma por parte del usuario, se cumplirá con el método implementado por Lulo Bank en cumplimiento de la normativa aplicable, el cual sustituirá para todos los efectos la firma física del usuario y tendrá todos los efectos jurídicos vinculantes de la firma manuscrita. De manera que el usuario reconoce que el requisito de firma quedará satisfecho y tendrá plenos efectos jurídicos con la aceptación electrónica que éste haga con la utilización de su contraseña y/o la utilización de cualquier sistema biométrico u códigos tales como token, OTP (*One Time Password*), códigos de transacción enviados a su dispositivo móvil (SMS) y/o la utilización de botones de aceptación de tipo "sí", "aceptar" o "acepto" y/o la combinación de cualquier otro mecanismo definido por Lulo Bank como mecanismo de identificación y manifestación del consentimiento, para la celebración de contratos y operaciones.

Dependiendo de la operación, y según lo señale la Superintendencia Financiera de Colombia, Lulo Bank implementará doble factor de autenticación de identidad, y demás requisitos adicionales que sean aplicables a tal efecto.

Al aceptar estos términos y condiciones, permites a Lulo Bank la captura y registro de la firma electrónica, la cual será almacenada por Lulo Bank y podrá ser recuperada cada vez que realices o autorices una transacción, hagas uso de un servicio, generes un documento, o cuando Lulo Bank lo necesite para fines probatorios.

Así mismo, te comprometes a actualizar tu firma cuando así lo requiera Lulo Bank a través de la app. Igualmente te obligas a utilizar la firma electrónica de conformidad con los procedimientos establecidos y señalados en la app y a solicitar cambio o revocación de la firma cuando se presente alguna situación que eventualmente pueda afectar la seguridad e integridad de las operaciones.

Las claves de identificación que se te otorguen o que configures en nuestra app son para tu uso exclusivo, personal e intransferible para ti como usuario. Por lo tanto, no pueden ni deben ser compartidas o utilizadas por terceras personas. Si en algún momento notas alguna irregularidad, aceptas comunicarte inmediatamente con nosotros para realizar el reporte correspondiente.

Por último, reconoces como efectivamente realizadas de manera personal y bajo tu pleno y único control y responsabilidad, todo acto, contrato, operación, transacción o retiro que se realice bajo la aceptación, captura y/o activación de los mecanismos de identificación o la firma electrónica almacenada en la base de datos de Lulo Bank.

4. Registro, factores de autenticación y restricciones.

Con el fin de poder hacer uso de los servicios que ofrece Lulo Bank, una vez hayas descargado la app deberás completar el proceso de registro, para el cual será necesario ingresar la información que sea requerida en el espacio correspondiente.

Para hacer uso de la app, deberás tener una contraseña de acceso que hayas asignado (o de otro mecanismo de garantía de ingreso o uso personal exclusivo que podamos poner a tu disposición), y reconoces que dicho mecanismo es único, personal e intransferible. Está a tú cargo los deberes de prudencia, custodia y absoluta reserva con el fin de evitar que terceros tengan acceso a tu perfil en la app y a los correspondientes productos y/o servicios. Lulo Bank exigirá unos estándares mínimos de seguridad en la asignación, actualización y utilización de las contraseñas, los cuales podrán variar de tiempo en tiempo y te serán informados con el fin de que puedas dar cumplimiento a los mismos.

Al aceptar los términos y condiciones, reconoces que Lulo Bank tendrá en todo momento el derecho de negar, restringir, suspender, cancelar o condicionar el acceso y/o utilización de la app de forma temporal o definitiva cuando considere por razones y/o causales objetivas que no has hecho uso correcto de la app.

5. Aceptación y uso de mecanismos de biometría y reconocimiento facial.

Manifiestas, reconoces y aceptas que la app utiliza como mecanismo de identificación y enrolamiento, entre otros, datos biométricos, que se consideran datos sensibles, según el Avisode Privacidad y la Política de Tratamiento de Datos Personales de Lulo Bank y los presentes términos y condiciones. . Puesto que los datos tratados incluyen datos sensibles, no tienes obligación de dar autorización para su tratamiento.

Para efectos del uso de la app, se entiende por dato biométrico aquel dato personal que informa sobre determinados aspectos físicos o comportamentales que, mediante un análisis técnico, permiten distinguir las singularidades que identifican de forma inequívoca a una persona o a la forma única de su actuar.

6. Condiciones generales para el uso de la app.

Te comprometes a navegar por la app y a utilizar el contenido de esta de buena fe y sin realizar ninguna actividad que tenga como propósito o como efecto interrumpirlos sistemas de Lulo Bank, afectando su normal operación o los datos en ella contenida. El diligenciamiento de cualquier formulario existente en la app implica la aceptación expresa de estos términos y condiciones, así como la autorización a Lulo Bank para realizar el tratamiento de los datos facilitados y generados por el usuario en la utilización de la app.

Para el debido uso de la app, deberás contar con un dispositivo móvil inteligente (Smartphone) con sistema operativo *Android* o *iOS*, con acceso a internet seguro y confiable que le garantice la descarga y utilización segura y eficiente de la app. Lulo Bank no será responsable por la seguridad de los equipos o de las redes utilizados por el usuario para acceder a la app. La características particulares que deberán cumplir los dispositivos móviles podrán ser modificadas o actualizadas en el futuro.

El uso de la app es gratuito, sin embargo, se podrán generar costos futuros que deberá asumir el usuario, conforme a los productos y/o servicios que éste utilice.

Lulo Bank no garantiza que la app funcione sin interrupciones o errores de funcionamiento, por lo que es posible que la app se vea afectada de tales circunstancias, momentáneamente, por servicios de mantenimiento, actualizaciones, mejoras técnicas u otras circunstancias fuera del control de Lulo Bank.

Lulo Bank hará todos sus esfuerzos para que la app esté disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana. No obstante, Lulo Bank no será responsable por daños causados por interrupciones o errores de funcionamiento de la app o de sus funcionalidades que no le resulten atribuibles a Lulo Bank, tampoco se responsabiliza por los eventos de fuerza mayor o caso fortuito que restrinjan el acceso normal a la app, o por el uso de dispositivos inadecuados, interrupciones relacionadas con el proveedor de

servicio de internet y cualquier otra razón no relacionada con Lulo Bank. En caso de cualquier interrupción o error de las funciones de la app, Lulo Bank tratará de reactivar dichas funcionalidades en el menor plazo posible. Así mismo, Lulo Bank informará los eventos en los cuales se presente una interrupción de la app o de cualquier funcionalidad de la misma por motivo de mantenimientos planeados.

Asimismo, el usuario reconoce que en la extensión permitida por la Ley, Lulo Bank no será responsable, entre otros, por los siguientes eventos: (i) por el uso indebido de la app; (ii) por los perjuicios que pueda sufrir el usuario a consecuencia de una imposibilidad, demora o deficiente transmisión de los datos u operaciones solicitadas en su sistema de telefonía celular, a causa de fallas en su equipo o red ajena del control de Lulo Bank; (iii) fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero y que en un momento puedan ocasionarle perjuicios al usuario que imposibilite, demore, desvíe o altere la realización de operaciones y transacciones; (iv) por problemas técnicos por actividades de mantenimiento o por suspensión de la plataforma, programadas o debidas a un evento de fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero no imputable a Lulo Bank; y (v) por daños o afectaciones que el usuario pueda sufrir, imputables a su culpa o a terceros, durante el uso de la app por cualquier tipo de malware o por ataques cibernéticos (sin perjuicio de las obligaciones propias de Lulo Bank en materia de seguridad del canal). Por lo anterior, el usuario asume la responsabilidad en el manejo de la app.

La app permitirá a Lulo Bank acceder a diferentes funcionalidades y al *hardware* del dispositivo móvil, dentro de los cuales se encuentran: sensores o capturadores de identificación biométrica, física o comportamental; toda la información en la libreta de contactos; fotos y otros archivos, memoria de almacenamiento; cámara, información de conexión y caché, geolocalización, micrófono, acelerómetro e identificación del dispositivo móvil, según las autorizaciones que nos entregues.

7. Derechos y obligaciones del usuario.

Sin perjuicio de los demás derechos y obligaciones que se establecen en estos términos y condiciones, en los reglamentos y contratos de productos y/o servicios y en la normativa aplicable, el usuario tendrá los siguientes derechos y obligaciones:

Derechos: (i) Derecho al uso personal, de manera exclusiva e intransferible de la app dentro de los límites informados por Lulo Bank; (ii) Recibir productos y/o servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas; (iii) Tener a disposición publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos y/o servicios ofrecidos y/o suministrados por Lulo Bank a través de su app; (iv) Registrarse al servicio de alertas y notificaciones para recibir un correo electrónico, mensaje de texto o ventana emergente (*pop-up o push*), cada vez que realice una operación no financiera, transacción y/o movimiento con sus productos y/o servicios, que le permita actuar rápidamente ante cualquier irregularidad o necesidad; (v) activar y desactivar

el servicio de GPS, el servicio de *face ID* u otros servicios asociados al hardware o software del dispositivo móvil, de resultar disponibles; (vi) Revisar en cualquier momento los movimientos que se generan de sus productos y/o servicios; y (vii) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante Lulo Bank por la *app* o en su defecto por los medios que allí o en www.lulobank.com se señalen, ante el defensor del consumidor financiero o ante las autoridades competentes.

Obligaciones: (i) Cumplir con las condiciones y requisitos necesarios para usar la *app* y adquirir los productos y/o servicios y realizar las operaciones habilitadas en la *app*; (ii) Suministrar información completa, transparente, precisa, veraz, oportuna y verificable en los formularios y solicitudes que adelante en la *app*, evitando omisiones o acciones que perjudiquen tales atributos de la información; (iii) Usar en debida forma la *app*, de conformidad con los parámetros establecidos en el presente documento; (iv) Actuar con la máxima diligencia, adoptar las precauciones necesarias y cumplir con las recomendaciones de seguridad formuladas de tiempo en tiempo por Lulo Bank y por las autoridades, para evitar que terceros no autorizados tengan acceso a su contraseña (u otro mecanismo de garantía de ingreso o uso personal exclusivo), a sus datos/preguntas de vinculación y/o nombre de usuario, y por ende a su perfil en la *app* y a los correspondientes productos y/o servicios (sin perjuicio de la responsabilidad que asume el usuario por las operaciones que se realicen al haber incumplido esta obligación); (v) Ingresar a la *app* y realizar sus transacciones únicamente con redes seguras y desde equipos de uso personal, evitando el uso de redes públicas o que no sean de confianza, así como el uso de equipos de terceros que no sean de absoluta confianza; (vi) Guardar debida reserva sobre la forma, manejo, funcionalidades y facilidades de los productos y/o servicios contenidos de la *app*; (vii) Reportar a Lulo Bank sobre cualquier disconformidad y/o alteración que evidencie en el uso o datos de su perfil; (viii) No ceder sus derechos y compromisos asumidos como usuario de la *app*; (ix) No licenciar, vender, revender, sub-licenciar, asignar, distribuir, anunciar o explotar comercialmente la *app*, su marca, herramientas y/o servicios que ésta provee; (x) Realizar cambio de su contraseña de manera preventiva, por lo menos una vez al mes a través de la *app*; (xi) Abstenerse de hacer cualquier tipo de copia de la *app*, así como de realizar ingeniería inversa, desensamblar, descompilar o utilizar la *app* para la creación de un software derivado o transferir el *software* a cualquier tercero por cualquier vía y/o cualquier otra acción u omisión constitutiva de violación de la propiedad intelectual de ésta; (xii) Mantener actualizada la información que suministre como usuario en la *app*; y (xiii) Mantener actualizada la *app* para propender por su correcto funcionamiento.

8. Autorización para el tratamiento de datos personales.

El Cliente autoriza de manera libre, expresa y voluntaria a Lulo Bank, a sus cesionarios o de otra forma a los titulares futuros de sus derechos, para realizar tratamiento de sus datos personales, según las modalidades, tipos de datos, origen o destino, finalidades del tratamiento y demás reglas previstas en el Aviso de Privacidad y en la Política de Tratamiento de Datos Personales de Lulo Bank disponibles en www.lulobank.com.

El Cliente tiene los derechos previstos en las normas aplicables, en el Aviso de Privacidad y en la Política de Tratamiento de Datos Personales de Lulo Bank.

En cualquier momento el Cliente podrá ejercer sus derechos, y particularmente revocar la autorización prestada y/o solicitar la supresión de sus datos personales, de conformidad con el Aviso de Privacidad y la Política de Tratamiento de Datos Personales de Lulo Bank.

Para ejercer los derechos sobre sus datos personales, el Cliente puede acceder a la aplicación Lulo Bank o enviar un correo a: [direccióndecorreoelectrónico@lulobank.com].

9. Administración de recursos.

Lulo Bank podrá crear funcionalidades para que administres tus recursos. Estas funcionalidades pueden consistir, entre otras, en: (i) Permitirte la consolidación de los diferentes movimientos de tus recursos, en los productos y/o servicios activos que tengas con Lulo Bank; (ii) Permitirte la consolidación de los diferentes desembolsos, pagos realizados, pagos pendientes y disponibilidades en los productos pasivos o aperturas de crédito que tengas con Lulo Bank; (iii) Permitirte el registro y la consolidación de los diferentes movimientos de tus recursos, fuera de los productos y/o servicios activos que tengas con Lulo Bank; (iv) Permitirte el registro y la consolidación de los diferentes desembolsos, pagos realizados, pagos pendientes y disponibilidades en los productos pasivos o aperturas de crédito que tengas con otras entidades; (v) Permitirte el registro y la consolidación de los diferentes ingresos o egresos esperados de recursos; y (vi) Permitirte el registro de necesidades periódicas o espontáneas y metas, con su respectivo costo, para asociarlas a los ingresos o egresos esperados que hayan sido reportados.

Con esta información, sea parcial o total, la app podrá construir patrones de consumo y los indicadores financieros que seleccione el usuario de la lista disponible, así como almacenar sus necesidades y metas con su costo, para asociarlas a los recursos actuales o esperados que hayan sido reportados.

En consecuencia, la app podrá posibilitar al usuario visualizar el estado actual y las tendencias en sus recursos, para permitirle la toma de decisiones con la información consolidada.

Eventualmente, la app podrá sugerir patrones de consumo e indicadores financieros que sean diferentes a los evidenciados, así como otras funcionalidades, si así lo solicitas. En tal caso, las sugerencias estarán basadas en las necesidades o metas que señales, y en consecuencia, ninguna sugerencia estará basada en niveles óptimos estandarizados o generalizados de endeudamiento, ahorro, inversión, activos, pasivos, patrimonio, ingresos, egresos, flujos de efectivo, u otros conceptos similares o más detallados.

Por todo lo anterior, entiendes y declaras expresamente que la visualización del estado actual y las tendencias en tus recursos, y las sugerencias de

patrones de consumo y ratios de indicadores financieros no constituyen asesoría, sino simplemente la puesta a disposición de una herramienta de autogestión de recursos.

10. Cláusula SARLAFT.

Al aceptar estos términos y condiciones, conoces, comprendes y aceptas que Lulo Bank, en cumplimiento de las normas para la prevención de lavado de activos y la financiación del terrorismo, y ante cualquier conducta catalogada como tal o cualquier delito conexo o fuente de dichas conductas contemplado en el Código Penal colombiano y normas que lo adicionen, modifiquen o complementen, podrá dar por terminado unilateralmente y sin previo aviso el acceso y la prestación de los productos y/o servicios ofrecidos a través de la app, cuando: (i) El nombre del usuario se haya incluido en listas internacionales como OFAC (Oficina de Control de Bienes Extranjeros), ONU (Organización de las Naciones Unidas), FINCEN (Financial Crimes Enforcement Network) o similares, o cuando el usuario nombre como apoderado, ordenante, coordinante o cuando registre como beneficiario en sus productos y/o servicios a una persona incluida en las anteriores listas; (ii) Se detecten transacciones entre el usuario y personas incluidas en las anteriores listas o que se encuentren vinculadas con las actividades delictivas descritas; (iii) Lulo Bank identifique que se están realizando operaciones a través de la app con fines ilícitos, utilizando recursos provenientes de actividades ilícitas, para la canalización o que tengan como destino actividades ilícitas; (iv) Las autoridades competentes inicien investigación, condenen o emitan sentencia/resolución (aunque sea en primera instancia) contra el usuario por conductas relacionadas con el narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo, administración de recursos relacionados con actividades terroristas y otros delitos conexos o fuente ; y (iv) El usuario no dé justificación de las operaciones consideradas como inusuales o suministre información falsa, errada o inconsistente.

11. Propiedad intelectual.

Los derechos de propiedad intelectual respecto a la app y respecto al contenido de la misma, los signos distintivos, su código fuente, así como los derechos de uso y explotación de los mismos, incluyendo su divulgación, publicación, reproducción, distribución y transformación, entre otros, son propiedad exclusiva de Lulo Bank. En virtud de lo anterior, reconoces que no podrás divulgar, publicar, reproducir, distribuir, transformar o disponer de ningún modo, la propiedad intelectual de Lulo Bank, ni cualquier material que sea resultado de la propiedad intelectual de este último.

Reconoces que lo establecido en el párrafo anterior respecto a la titularidad de los derechos de Lulo Bank, será aplicable a los derechos de terceros respecto al contenido o información presentada o vinculada a la app.

Lulo Bank le otorga al usuario una licencia de uso, no exclusiva, intransferible y revocable sobre la app.

La utilización indebida y no autorizada de la app y la lesión de los derechos de propiedad intelectual existentes sobre Lulo Bank, dará lugar a las correspondientes responsabilidades legales.

12. Vigencia y modificaciones de los términos y condiciones generales.

Estos términos y condiciones tienen una vigencia indefinida. Lulo Bank podrá en cualquier momento revisar, modificar, limitar o suprimir los términos y condiciones aquí contenidos, por medio de la actualización del texto acá publicado, las cuales se entenderán vigentes transcurridos 5 días hábiles a partir del momento en que las mismas son publicadas y notificadas al usuario. Así mismo, Lulo Bank podrá dar por terminado estos términos y condiciones y el uso de la app, sin perjuicio de los derechos de los usuarios y de lo que sea requerido por la normativa aplicable.

La app y, por lo tanto los derechos y obligaciones de Lulo Bank en estos términos y condiciones podrán ser transferidos o cedidos sin requerir autorización del usuario, en cualquier momento. Para el efecto, se notificará al usuario a través de cualquiera de los medios habilitados por Lulo Bank.

Estos términos y condiciones han sido dispuestos de conformidad con la normativa aplicable. Si cualquier disposición de estos términos y condiciones pierde validez, existencia o eficacia, por cualquier razón, todas las demás disposiciones conservarán su existencia, fuerza obligatoria, carácter vinculante y mantendrán todos sus efectos. Los términos y condiciones que se tornen inválidos, inexistentes o ineficaces se entenderán reemplazados por términos y condiciones que reflejen la intención original de la forma más cercana posible.

Para cualquier acción o reclamación, el lugar en el que se entienden aceptados los presentes términos y condiciones y el domicilio de las partes será la ciudad de Bogotá, Colombia, y cualquier controversia que surja de su interpretación o aplicación, se someterá a normativa colombiana aplicable y a los jueces de la República de Colombia.

13. Servicio.

Los mecanismos para la atención de tus requerimientos se encontrarán habilitados en la app y publicados a través de www.lulobank.com.

14. Consumidor Financiero.

Lulo Bank pone a tu disposición en www.lulobank.com la información para que tú, como consumidor financiero, conozcas tus derechos y deberes como consumidor, presentes cualquier solicitud, queja o reclamo relacionada con tus productos.

El defensor del consumidor financiero está a tu disposición, para facilitar la protección de tus derechos como consumidor financiero, asegurar una adecuada educación financiera y asegurar tu derecho de elegir libremente el producto y/o servicio, basado en una correcta orientación, que mejor resuelva tus necesidades.

