

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE HERRAMIENTAS DE FIRMA ELECTRÓNICA FILIALES DEL EXTERIOR

BANCOLOMBIA (PANAMÁ) S.A., BANCOLOMBIA CAYMAN y BANCOLOMBIA PUERTO RICO INTERNACIONAL INC. (en adelante **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**) ponen a disposición de sus clientes diversas herramientas para que puedan firmar de forma electrónica los documentos y formularios que **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** habiliten para tal fin. **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** podrán adicionar o remover de tiempo en tiempo, los documentos o formularios disponibles para firma electrónica dentro de sus herramientas de firma electrónica, como también incluir nuevos elementos o medidas de autenticación, sin que ello genere indemnización alguna.

Estos términos y condiciones de uso constan en documento electrónico y se perfeccionarán mediante la selección del botón “CONFIRMAR” u otra acción análoga, esto es, mediante firma electrónica. A partir de ese momento, **EL CLIENTE** quedará sujeto a obligaciones y adquirirá derechos, según corresponda, todo ello de acuerdo a lo indicado en estos términos y condiciones.

1. Estos términos y condiciones tendrán una vigencia indefinida. **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** en cualquier momento, pueden cancelar, modificar, limitar o adicionar estos términos y condiciones, mediante aviso a través de sus páginas web o por cualquier otro medio y/o canal habilitado. Anunciado el cambio, **EL CLIENTE** podrá pronunciarse para su aceptación o terminación, dentro de los quince (15) días calendario siguientes; si **EL CLIENTE** no manifiesta su intención de cancelar el uso de las herramientas de firma electrónica y continúa con la ejecución de estas, se entenderá que acepta las modificaciones. La suspensión, limitación o cancelación de las herramientas de firma electrónica por parte de **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**, no dará lugar a ninguna reclamación por responsabilidad o perjuicio a favor de **EL CLIENTE** o terceros.
2. **EL CLIENTE** por este medio acepta y reconoce que al utilizar las herramientas de firma electrónica que ponen a disposición **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**, tendrá la facultad de firmar de forma electrónica los formularios y documentos de **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**. Al firmar electrónicamente los documentos o formularios disponibles de **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**, **EL CLIENTE** entiende y acepta que está colocando una firma electrónica en dichos documentos o formularios, por ende, está dando su consentimiento a la información diligenciada en dichos documentos o formularios, como también a las declaraciones, autorizaciones o términos y condiciones contenidos en ellos. Por el uso de las herramientas de firma electrónica, **EL CLIENTE** se obliga a lo siguiente:

- a) A mantener su información personal siempre actualizada.

- b) A usar las herramientas de firma electrónica, así como su contenido, sólo con propósitos que caen dentro del marco legal y regulatorio, de acuerdo a la moral y buenas costumbres, en conformidad al orden público y de acuerdo a los presentes términos y condiciones, debiendo, por tanto, abstenerse de realizar cualquier tipo de conductas criminales o ilegales.
- c) A no efectuar un mal uso de contraseñas, claves dinámicas, tokens, OTPs, nombre de usuarios, u otros mecanismos de seguridad que **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** decidan utilizar para las herramientas de firma electrónica. Las contraseñas, claves dinámicas, tokens, OTPs, nombre de usuarios, u otros mecanismos de seguridad, son personales e intransferibles, **EL CLIENTE** se obliga a no divulgarlas ni compartirlas. **EL CLIENTE** acepta que está prohibido compartir o permitir a terceros diferentes a él, que utilicen las contraseñas, claves dinámicas, tokens, OTPs, nombre de usuarios, u otros mecanismos de seguridad, para utilizar las herramientas de firma electrónica y realizar firmas electrónicas. **EL BANCO** no se hace responsable de los documentos y transacciones que sean firmadas de esta manera, por la cual las considerará como válidas, sin derecho a reclamo o indemnización por parte de **EL CLIENTE**.
- d) Si **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** tienen conocimiento o sospechan que **EL CLIENTE** ha compartido su contraseña, claves dinámicas, tokens, OTPs, nombre de usuarios, u otro mecanismo de seguridad a un tercero, tendrá la facultad de suspender la utilización de las herramientas de firma electrónica y de rehusarse de aceptar o gestionar los documentos o formularios firmados electrónicamente por **EL CLIENTE**.
- e) **EL CLIENTE** reconoce que **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** tienen libertad para establecer las condiciones de acceso y uso a las herramientas de firma electrónica y para tomar las medidas que sean necesarias para autenticar e identificar a los clientes. Las medidas de seguridad no confieren ningún derecho para **EL CLIENTE** ni una obligación específica para **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**. **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** se reservan el derecho de deshabilitar las medidas de seguridad sin previo aviso, para lo cual **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** se asegurarán de utilizar mecanismos de autenticación adecuados para identificar a **EL CLIENTE** y autorizarle su acceso y uso a las herramientas de firma electrónica.
- f) **EL CLIENTE** se obliga a informar a **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** si su contraseña, claves dinámicas, tokens, OTPs, nombre de usuarios, u otros mecanismos de seguridad, han sido vulnerados, esto con la finalidad de poder bloquear dichos mecanismos, mientras se emiten nuevos. Si **EL CLIENTE** incumple esta obligación, **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** no se harán responsables de las transacciones o documentos y/o formularios que sean firmados electrónicamente dentro de las herramientas de firma electrónica, y los considerará como válidamente firmados, sin derecho a reclamo o indemnización de parte de **EL CLIENTE**.

- g) **EL CLIENTE** se obliga a establecer los controles necesarios a fin de evitar que terceras personas no autorizadas puedan operar las herramientas de firma electrónica, asumiendo **EL CLIENTE** la responsabilidad por dichas operaciones.
- h) **EL CLIENTE** se obliga a guardar debida reserva sobre la forma, manejo, funcionalidades y facilidades de las herramientas de firma electrónica.
- i) **EL CLIENTE** se obliga a revisar a detalle la información diligenciada en los formularios y documentos de **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**, antes de realizar la firma electrónica y el envío de éstos, ya que al firmar electrónicamente y realizar el envío se entenderá la aceptación de **EL CLIENTE** de la información diligenciada y de los términos y condiciones de dichos formularios y documentos. **EL CLIENTE** acepta desde ahora como prueba de los formularios y/o documentos firmados electrónicamente, y de las operaciones y/o transacciones firmadas, los registros electrónicos que se originen en **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** bajo su contraseña, clave dinámica, token, OTP, nombre de usuario, u otros mecanismos de seguridad que **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** implementen en el futuro, reconociendo como veraces dichos registros, los listados, cintas, extractos, etc.
- j) **EL CLIENTE** se obliga a no producir, causar, aprovechar, ni intentar aprovechar, ningún error, virus, fallo, defecto o inconsistencia en las herramientas de firma electrónica, para lograr alguna ventaja o desventaja. Asimismo, se obliga a informar a **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** de cualquier error, tan pronto llegue a su conocimiento.
- k) **EL CLIENTE** se obliga a no convertir, realizar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar ni crear trabajos derivados de los materiales, gráficos, texto, códigos, imágenes ni software de las herramientas de firma electrónica.
- l) **EL CLIENTE** se obliga a no utilizar cualquier mina de datos, robots o herramientas similares de compilación o extracción de datos de las herramientas de firma electrónica.
- m) **EL CLIENTE** se obliga a no utilizar cualquier dispositivo, software o rutina para eludir cualquier elemento operativo o para interferir, o intentar interferir en el funcionamiento adecuado de las herramientas de firma electrónica, el servidor o las actividades realizadas en éstos.
- n) **EL CLIENTE** se obliga a no tomar cualquier acción que imponga una carga no razonable o desmesurada de las herramientas de firma electrónica o su infraestructura de redes.
- o) **EL CLIENTE** se obliga a instalar y mantener actualizadas en los computadores desde donde acceda a las herramientas de firma electrónica, los programas de seguridad tales como antivirus, antispyware, firewall personal y actualizaciones del sistema operativo con los últimos parches de seguridad que el fabricante del mismo libere. **LAS ENTIDADES DEL**

GRUPO BANCOLOMBIA no se harán responsables y **EL CLIENTE** acepta relevar de responsabilidad a **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** por la disponibilidad ni por la confiabilidad de dichos equipos y conexión, su uso, instalación y mantenimiento por **EL CLIENTE**. **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** no se harán responsables por cargos de mensajería y/o uso de data relacionados al uso de **EL CLIENTE** de las herramientas de firma electrónica.

- p) **EL CLIENTE** se obliga a cerrar la sesión de las herramientas de firma electrónica en caso de tener que alejarse de la estación desde la cual está accediendo; y a no acceder a las mismas a través de computadores ubicados en lugares públicos como cafés internet, salas universitarias, etc.
- q) A no reproducir, copiar, representar, utilizar, distribuir, transformar o modificar los contenidos de las herramientas de firma electrónica, por cualquier procedimiento o sobre cualquier soporte, total o parcial, o permitir el acceso del público a través de cualquier modalidad de comunicación pública.
- r) A no utilizar los contenidos de cualquier manera que entrañen un riesgo de daño o inutilización de las herramientas de firma electrónica o de los contenidos o de terceros
- s) A no suprimir, eludir o manipular el derecho de autor y demás datos identificativos de los derechos de autor incorporados a los contenidos, así como los dispositivos técnicos de protección, o cualesquiera mecanismos de información que pudieren tener los contenidos.
- t) A no emplear los contenidos y, en particular, la información de cualquier clase obtenida a través de las herramientas de firma electrónica para distribuir, transmitir, remitir, modificar, rehusar o reportar la publicidad o los contenidos de ésta con fines de venta directa o con cualquier otra clase de finalidad comercial, mensajes no solicitados dirigidos a una pluralidad de personas con independencia de su finalidad, así como comercializar o divulgar de cualquier modo dicha información.
- u) A no utilizar las herramientas de firma electrónica y los contenidos con fines lícitos y/o ilícitos, contrarios a lo establecido en estos términos y condiciones, o al uso mismo de la aplicación, que sean lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar las herramientas de firma electrónica y los contenidos o impedir la normal utilización o disfrute de éstos y de los contenidos por parte de los clientes.
- v) Atender las recomendaciones de seguridad informadas por **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** respecto el correcto uso de las herramientas de firma electrónica.

3. **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** no serán responsables, salvo que se demuestre responsabilidad imputable a ellas, entre otros, por los siguientes eventos:
- a) Por Fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero y que en un momento puedan ocasionarle perjuicios a **EL CLIENTE** que imposibilite, demore, desvíe o altere la realización de operaciones y transacciones.
 - b) Por problemas técnicos, por actividades de mantenimiento o por suspensión de las herramientas de firma electrónica, debido a un evento de fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero.
 - c) Cuando las operaciones no pueden realizarse por causas atribuidas a **EL CLIENTE**, tales como falta o insuficiencia de fondos en sus cuentas o por incorrecta operación de las herramientas de firma electrónica, omisiones o insuficiencia de información en los formularios y solicitudes, por daños en los sistemas, u otros que estén por fuera del control de **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**.
 - d) Por los perjuicios de cualquier naturaleza que pueda sufrir **EL CLIENTE** a consecuencia de una imposibilidad, demora o deficiente transmisión de los datos u operaciones solicitadas en su sistema de computación, a causa de fallas en el equipo de **EL CLIENTE**, redes telefónicas u otras ajenas al control de **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**.
 - e) Por el uso indebido de las herramientas de firma electrónica por parte de terceros diferentes a **EL CLIENTE**. En consecuencia, **EL CLIENTE** asume toda la responsabilidad de los documentos firmados y las operaciones ordenadas mediante las herramientas de firma electrónica al sistema de computación de **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**, sin requisito distinto a que el documento se haya firmado o la orden se haya impartido a través de las herramientas de firma electrónica y empleando las contraseñas, claves dinámicas, tokens, OTPs, nombre de usuarios, u otros mecanismos de seguridad, en los términos establecidos en el presente reglamento
 - f) Por los errores en las sumas pagadas, la obligación objeto de pago, la identificación, etc., toda vez que **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** no estarán obligadas a validar la información de los pagos que realice **EL CLIENTE** a través de las herramientas de firma electrónica.
 - g) **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** no será responsable en caso de suplantación de identidad provocada por el mal uso o indebida custodia por parte de **EL CLIENTE** de sus contraseñas, claves dinámicas, tokens, OTPs, nombre de usuarios, u otros mecanismos de seguridad.

- h) Por la pérdida, extravío o hurto del ordenador o dispositivo móvil de **EL CLIENTE** que implique el acceso de terceros a las herramientas de firma electrónica. En estos eventos **EL CLIENTE** deberá solicitar el bloque del medio por el cual está recibiendo contraseñas, claves dinámicas, tokens, OTPs, nombre de usuarios, u otros mecanismos de seguridad, comunicándose con **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**, so pena de la responsabilidad que asuma **EL CLIENTE** por el no cumplimiento de esta obligación.
 - i) Por errores en la digitación o accesos por parte de **EL CLIENTE**.
 - j) Por los perjuicios, lucro cesante, daño emergente, morales, y en general sumas a cargo de **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**, por los retrasos, no procesamiento de información o suspensión del servicio del operador móvil o de internet, de **EL CLIENTE** y/o de **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**, o daños en los ordenadores o dispositivos móviles de **EL CLIENTE** que utilice para acceder a las herramientas de firma electrónica.
 - k) **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** no tendrán responsabilidad o carga alguna frente a proveedores, sitios de terceros, y cualquier otra persona respecto a cualquier acto, omisión o garantía ofrecidos por dichos terceros, pues **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** quedan desligadas de cualquier negocio celebrado entre **EL CLIENTE** y dichos terceros.
 - l) Por perjuicios derivados de inconvenientes ocasionados por el hecho de que el proveedor de bienes o servicios no actualice oportunamente sus bases de datos de facturación, o porque hubiese efectuado actualizaciones con datos errados y que, como consecuencia de ello, el pago no pueda hacerse o se realice por un valor o en una fecha errados.
 - m) En el evento en que exista un cambio de los datos de teléfono fijo, celular y correo electrónico, **EL CLIENTE** deberá realizar la actualización de los mismos.
4. Para el funcionamiento de las herramientas de firma electrónica, **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** podrán utilizar su propia plataforma tecnológica o la de un tercero designado por éstas, que cumpla con los estándares de seguridad exigidos. En tal caso, **EL CLIENTE** autoriza expresamente a dicho tercero para conocer la información necesaria para el funcionamiento de las herramientas de firma electrónica. **EL CLIENTE** acepta que las herramientas de firma electrónica podrán usar cookies, propias o de terceros, a fin de permitir el adecuado funcionamiento de las herramientas.
5. **EL CLIENTE** conoce que al aceptar estos términos y condiciones **se adhiere a los términos y condiciones de la Política de Privacidad de la Información y Protección de Datos Personales de LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**, como también a sus anexos y modificaciones. Las modificaciones serán notificadas a **EL CLIENTE** a través de los medios electrónicos habilitados

para este fin, los cuales pudieran ser, sin limitarse a ellos: correo electrónico, la página web de **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** o los canales electrónicos habilitados de **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**. Si **EL CLIENTE**, una vez notificado de las modificaciones de la Política de Privacidad de la Información y Protección de Datos Personales continúa utilizando los productos y servicios de **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**, **se considerará la aceptación de EL CLIENTE de dichas modificaciones**. En el supuesto de que exista cualquier tipo de inconsistencia entre lo establecido en la Política de Privacidad de la Información y Protección de Datos Personales de **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** y las disposiciones de la presente sección, prevalecerá lo establecido en la Política de Privacidad de la Información y Protección de Datos Personales de **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**.

6. **EL CLIENTE** acepta que por la utilización de las herramientas de firma electrónica su información podrá ser almacenada en la República de Colombia, como también en otros países, siempre cumpliendo con las normas de protección de datos de **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**. **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** podrán recolectar direcciones IP para propósitos de administración de sistemas y para auditar el uso de nuestras herramientas de firma electrónica. **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** podrán usar las direcciones IP para identificar a los usuarios de nuestras herramientas de firma electrónica, cuando sea necesario, con el objeto de exigir el cumplimiento de los términos de uso de éstas, o para proteger nuestro servicio, sitio u otros usuarios.
7. **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** se reservan el derecho de interrumpir o suspender el acceso a las herramientas de firma electrónica por dificultades técnicas, de seguridad, por los problemas que puedan presentarse por cortes en los servicios de telecomunicaciones, energía, etc; así mismo, podrán establecer límites a las operaciones o documentos que se pueden firmar a través de las herramientas de firma electrónica. El uso de las herramientas de firma electrónica por **EL CLIENTE** está sujeto a las políticas y procedimientos de seguridad y privacidad implementado por **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**.

En caso de interrupción, **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** harán su mejor esfuerzo por restablecer las herramientas de firma electrónica, sin que de ello pudiera derivarse ningún tipo de obligación ni responsabilidad para **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**. La disponibilidad de las herramientas de firma electrónica está sujeta a diversos factores que pueden llegar a afectar el debido funcionamiento de las mismas. En dichos casos, las **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** realizarán todos los esfuerzos comercialmente razonables para restablecer el servicio de las herramientas de firma electrónica a la mayor brevedad posible y en todo caso, pondrán a disposición de los clientes, mecanismos alternos para que sus necesidades no queden desatendidas. La disponibilidad de las herramientas de firma electrónica se puede ver afectada además por eventos de fuerza mayor o fuera del control de **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**, en cuyo caso **LAS ENTIDADES DEL GRUPO**

BANCOLOMBIA no se harán responsable, y **EL CLIENTE** acepta relevar de responsabilidad a **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**, por la disponibilidad de las herramientas de firma electrónica.

8. **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** podrán, denegar la firma de las transacciones o documentos, bloquear temporal o definitivamente las herramientas de firma electrónica en los siguientes eventos, así como terminar unilateralmente la relación jurídica existente con **EL CLIENTE** sin lugar a pago de indemnización alguna: a) Mora en el pago de cualquier obligación a favor de **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** incluido el pago de la comisión por utilización de las herramientas de firma electrónica, si la hubiere; b) En el evento de presentarse irregularidades en el uso de las herramientas de firma electrónica; c) Como medida de seguridad para **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** o para el mismo **CLIENTE** por irregularidades o circunstancias que impliquen tal hecho; d) Cuando a juicio de **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**, **EL CLIENTE** esté utilizando las herramientas de firma electrónica o pretenda hacerlo, para la realización de cualquier actividad ilícita; e) cuando **EL CLIENTE** llegare a ser: i) condenado por el delito de lavado de activos, los delitos fuente de este, incluidos los delitos contra la administración pública o el delito de financiación del terrorismo o administración de recursos relacionados con actividades terroristas, ii) sancionado administrativamente por violaciones a cualquier norma anticorrupción, iii) incluido en listas administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera para el control de lavado de activos y/o financiación del terrorismo y/o corrupción en cualquiera de sus modalidades, iv) vinculado a cualquier tipo de investigación, proceso judicial o administrativo, adelantado por las autoridades competentes del orden nacional o extranjero, por la presunta comisión de delitos o infracciones relacionadas con el lavado de activos, delitos fuente de lavado de activos, incluidos delitos contra la administración pública y/o financiación del terrorismo, o administración de recursos relacionados con actividades terroristas; f) cuando **EL CLIENTE** llegare a suministrar información falsa, incompleta o dudosa para el uso de los productos o servicios ofrecidos por **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** o para el uso de las herramientas de firma electrónica o para la actualización de la información y documentación de acuerdo con la ley o se negara a actualizar o soportar la misma cuando alguna de **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** lo requiera; g) Si **EL CLIENTE** incumple estos términos y condiciones, o cualesquiera otras disposiciones que resulten aplicables.
9. La ejecución de transacciones, tiempos de respuesta, trámites, y demás solicitudes estarán sujetas a contratos o convenios celebrados por **EL CLIENTE** con **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** y los horarios establecidos por cada una de **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** respecto a los diferentes productos y servicios. **EL CLIENTE** se acoge a los horarios de corte contable que practiquen internamente **LAS ENTIDADES DEL GRUPO**

BANCOLOMBIA y los que permitan las entidades reguladoras de la actividad bancaria, para determinar en cual día quedarán registradas las operaciones y documentos firmados por **EL CLIENTE**. Las transacciones firmadas en las herramientas de firma electrónica se regularán por los convenios particulares celebrados entre **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** y **EL CLIENTE**, por el reglamento de utilización del respectivo producto o servicio, o en su defecto, por las normas legales que les sean aplicables y la costumbre bancaria.

10. Las operaciones que firme electrónicamente **EL CLIENTE** durante el día estarán sometidas a verificación por parte de **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**, autorizando **EL CLIENTE** desde ahora los ajustes, débitos o créditos, que éste efectúe en las respectivas cuentas o créditos debido a dicha verificación, que en todo caso será justificada.
11. **EL CLIENTE** reconoce desde ahora que todo el software y cualquier tipo de código usado en las herramientas de firma electrónica es propiedad de **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** y/o de sus proveedores, y está protegido por leyes nacionales de los países donde el mismo tiene presencia y tratados internacionales sobre la propiedad intelectual, cualquier reproducción o redistribución está expresamente prohibida por la ley y puede conllevar sanciones civiles y penales. Los derechos de propiedad intelectual de la(s) página(s) web de **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** y de las demás pantallas del sitio web pertenecen a las entidades de **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**, salvo aquellas que por convenio correspondan a proveedores de **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**. Por lo tanto, se prohíbe el uso no autorizado de la información, imágenes, logos y demás material proporcionado en estas páginas.

Ninguna parte de las herramientas de firma electrónica podrá ser reproducida o transmitida o almacenada en otro sitio web o en otra forma de sistema de recuperación electrónico. Ya sea que se reconozca específicamente o no, las marcas comerciales, las marcas de servicio y los logos visualizados en esta aplicación pertenecen a **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**, sus socios promocionales u otros terceros. **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** no interfieren, no toman decisiones, ni garantizan las relaciones que los clientes lleguen a sostener o las vinculaciones con terceros que pauten y/o promocionen sus productos y servicios. Estas marcas de terceros se utilizan solamente para identificar los productos y servicios de sus respectivos propietarios y el patrocinio o el aval por parte de **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** no se deben inferir con el uso de estas marcas comerciales.

12. Si por algún motivo una corte de jurisdicción competente o un árbitro determina que cualquier disposición de estos términos y condiciones, no es aplicable, o es nula o por cualquier causa, ineficaz, dicha disposición se aplicará hasta donde sea permitido y las demás condiciones continuarán vigentes.

13. Estos términos y condiciones se regirán por la ley de la República de Panamá. Toda diferencia, controversia o conflicto, en relación con estos términos y condiciones o que por cualquier hecho relacionado o no con el presente contrato, que surja entre **EL CLIENTE** y **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**, así como sus partes relacionadas, se someterá a la jurisdicción exclusiva de los tribunales ordinarios de justicia en la ciudad de Panamá.
14. **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** podrán cobrar tarifas por la utilización de las herramientas de firma electrónica, independientemente de y adicionales a las tarifas cobradas por los productos y servicios pactadas en los contratos, convenios o reglamentos indicados anteriormente. Las tarifas podrán fijarse o determinarse por operación realizada y/o por tiempo de conexión y/o por volumen de operaciones y/o por documento firmado bien sea en el momento de prestación del servicio o posteriormente o estableciendo un cargo mínimo. Si **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** decidieran cobrar tarifas por el uso de las herramientas de firma electrónica, la información sobre los costos o tarifas por la utilización de estas herramientas será informada de manera oportuna a los clientes, atendiendo en todo caso, las disposiciones normativas de cada jurisdicción sobre el cobro de tarifas y comisiones y serán publicadas en las páginas web de **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**. **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** estarán autorizadas para debitar la tarifa y/o comisión de las cuentas o depósitos de **EL CLIENTE**.
15. Cualquier reclamo derivado del presente reglamento o costos del mismo deberá hacerse dentro de los treinta (30) días siguientes a la firma de un documento o a la transacción objeto de reclamo. Transcurrido este lapso sin reclamación de **EL CLIENTE**, los mismos se considerará(n) aprobado(s).
16. **EL CLIENTE** que sea residente cambiario en Colombia es responsable por el conocimiento y cumplimiento de las obligaciones contenidas en el Régimen Cambiario Colombiano, para las operaciones en divisas que realice a través de las herramientas de firma electrónica. Para las operaciones en divisas que deba realizar **EL CLIENTE**, **BANCOLOMBIA S.A.** queda facultado para adquirir las divisas correspondientes o venderle las necesarias para tal fin. Igualmente, **EL CLIENTE** autoriza irrevocablemente desde ahora a **BANCOLOMBIA S.A.** para que cuando la operación así lo exija, efectúe, elaborare o suscriba los documentos requeridos por las autoridades cambiarias conexos con la operación.
17. Toda interacción de los clientes con cada una de **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** a través de las herramientas de firma electrónica, se regirá por estos términos y condiciones, los reglamentos, contratos o convenios celebrados por **EL CLIENTE** con la respectiva entidad del Grupo Bancolombia al momento de la apertura o solicitud del respectivo producto o servicio o en su defecto, por las disposiciones legales aplicables a cada producto o servicio.
18. En la forma permitida por la ley, los materiales de las herramientas de firma electrónica se suministran sin garantía de ningún género, expresa o implícita, incluyendo sin limitación las garantías de calidad satisfactoria, comerciabilidad, adecuación para un fin particular o no

infracción, por tanto, **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** no garantizan el funcionamiento adecuado en los distintos sistemas operativos o dispositivos en los cuales se haga uso de las herramientas de firma electrónica.

19. Sin perjuicio de las demás recomendaciones de seguridad que **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** llegaran a establecer y a comunicar por cualquier medio y/o canales habilitados a sus clientes, **EL CLIENTE** deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

SEGURIDAD EN LAS HERRAMIENTAS DE FIRMA ELECTRÓNICA

LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA han dispuesto los mecanismos de seguridad necesarios para que los clientes en las herramientas de firma electrónica puedan firmar documentos y realizar sus operaciones de forma segura. El uso adecuado de estos mecanismos es responsabilidad de cada usuario; por lo tanto, los usuarios se obligan a:

1. No divulgar ni compartir el ID de usuario, clave y/o seguridades adicionales que llegaren a requerirse para el uso de las herramientas de firma electrónica.
2. Bloquear inmediatamente el medio para recibir el código de seguridad en caso de pérdida o hurto de teléfono fijo, celular y/o correo electrónico.
3. En el evento en que exista cualquier mecanismo de seguridad de las herramientas de firma electrónica, debe custodiarlo y no permitir el acceso de terceros.
4. Instalar y mantener actualizadas en los computadores y/o dispositivos móviles desde donde acceda a los servicios electrónicos de **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**, herramientas de seguridad tales como antivirus, antispyware, firewall personal y actualizaciones del sistema operativo con los últimos parches de seguridad que el fabricante del mismo libere.
5. Cerrar la sesión de trabajo de las herramientas de firma electrónica en caso de tener que alejarse de la estación desde la cual está accediendo.

RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

Adicionalmente **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** recomiendan tener en cuenta lo siguiente:

1. Ingrese a las herramientas de firma electrónica digitando siempre www.bancolombiapanama.com, www.bancolombiapuertorico.com, www.bancolombiacayman.com o a través de la página www.bancolombia.com.co, nunca ingrese por medio de enlaces que redireccionen supuestamente a **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** en donde posiblemente roben su información.

2. Evite acceder a las herramientas de firma electrónica a través de equipos ubicados en lugares públicos como los café Internet y las salas universitarias; como también a través de conexiones inalámbricas ubicadas en lugares públicos como hoteles, aeropuertos, restaurantes, almacenes, entre otros.

3. Defina sus contraseñas teniendo en cuenta la combinación de letras, números y caracteres especiales. No incluya fechas de nacimiento, número de documento de identidad, dirección o teléfono. Memorice su clave y no la escriba en ninguna parte. Esta es la llave de entrada a las herramientas de firma electrónica.

4. Cuando digite su clave, protéjala siempre evitando que terceros la visualicen.

5. Informe directamente a **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** cualquier falla que se presente con la recepción o ingreso del código de seguridad. No permita la asesoría de terceros.

6. Consulte con frecuencia la sección de seguridad del sitio www.grupobancolombia.com

7. Revise periódicamente los movimientos de sus productos bancarios.

8. No descargue o instale programas de fuentes desconocidas en los equipos desde los que accede a las herramientas de firma electrónica, éstos pueden contener programas escondidos o virus que pueden comprometer su información.

9. No abra los archivos adjuntos que vienen en correos electrónicos sospechosos.

10. Como medida preventiva, en caso de que el computador y/o dispositivo móvil transaccional presente comportamientos atípicos, tales como movimientos involuntarios del mouse, apagados repentinos, excesiva lentitud, parpadeos, bloqueos y salidas inesperadas del navegador de Internet, encendido y apagado de la webcam, etc., es recomendable tomar registro, sea fotográfico o video de la acción sospechosa, desconectarlo de inmediato del suministro eléctrico, contactar su servicio técnico y si es necesario proceder a formatear la máquina.

11. Realizar regularmente borrado de archivos temporales del sistema operativo, cookies, temporales de Internet, descargas e historial de navegación. En estos es en donde se concentra la mayoría de troyanos, virus, gusanos, espías, etc.

12. Evitar instalar programas que permitan conexión remota de su computador, evitando con esto que personas externas se puedan conectar fácilmente al computador transaccional sin que el antivirus y el mismo usuario se dé cuenta de esta acción.

13. Validar con el beneficiario de un pago, que el banco y producto de destino de la operación si sea el adecuado. Adicionalmente es responsabilidad de **EL CLIENTE** validar internamente en la empresa la veracidad de una operación antes de ser ejecutada. Para transacciones de alto monto se recomienda validarlo internamente con varias personas y/o por varios medios (Correo, celular, teléfono fijo). **LAS ENTIDADES DEL GRUPO BANCOLOMBIA** no se hacen responsables de fraudes por estafa, donde **EL CLIENTE** voluntariamente realice la operación.

14. No responda correos electrónicos ni mensajes de celular que soliciten su información personal y/o financiera. Repórtelos a la línea de Atención al Cliente para saber la forma en la que debe

proceder. Consulte con un experto en tecnología sus inquietudes y mejores prácticas de seguridad, buscando el apoyo técnico para el aseguramiento de sus computadores y su información.

15. Si ingresa a las herramientas de firma electrónica mediante un móvil, mantenga el teclado de su teléfono celular bloqueado, no lo deje desatendido, no lo preste a desconocidos ni preste su SIM card para pruebas.

16. Si ingresa a las herramientas de firma electrónica mediante un móvil, utilice una clave de acceso al celular que no sea obvia y no la comparta. Si su SIM tiene clave de acceso haga uso de ella.

17. En caso de pérdida o robo de su teléfono celular, comuníquese inmediatamente con su operador e inhabilite su número, también informe a la entidad con la cual ha adquirido servicios financieros.

18. Si acostumbra a instalar o bajar aplicaciones (programas) en su equipo móvil, hágalo solo de sitios conocidos que garanticen la no presencia de programas maliciosos (malware, spyware, virus), valide las condiciones de uso antes de aceptar la instalación.

19. No navegue en sitios desconocidos con su móvil. Podría tener ataques similares a los que se tiene en el PC.

20. Si su equipo móvil requiere de mantenimiento o actualizaciones, nunca entregue las claves de acceso al personal de mantenimiento. Además, valide que no le hayan instalado programas o aplicaciones diferentes a las que usted normalmente utiliza.

21. No habilite por defecto los puertos bluetooth. Solo hágalo para conectarse a los dispositivos que utiliza con el móvil. Configure la autenticación para dichos puertos evitando que un desconocido se pueda conectar a su móvil sin su conocimiento.

22. Si hace uso de conexiones WIFI en su móvil, utilice protocolos seguros (WPA, WPA2) y no se conecte a redes desconocidas. No mantenga activa la conexión WIFI.

23. No almacene nunca las contraseñas de acceso al móvil o a los servicios financieros en los listines del móvil o en archivos dentro del mismo. En caso de que así lo requiera, haga uso de programas para cifrado de datos.

24. Si su móvil tiene opciones de seguridad adicionales (caso de blackberry, sistemas iOS o Android, equipos de alta gama y algunos de media) haga uso de ellas y conozca con detalle las funcionalidades que prestan.

25. Si acostumbra a hacer backup del software de su móvil y de los datos guardados en él, hágalo en una estación (PC) conocida y asegúrese de que sólo usted tenga acceso a dicha información.

26. Utilice programas para protección de su móvil, si éste cuenta con los aplicativos para ello. Hoy existen para determinados equipos soluciones de antivirus y similares.