

REGLAMENTO UNIVERSAL DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS FINANCIEROS**CAPÍTULO SEXTO
BANCA MÓVIL**

PRIMERA. OBJETO.- Por medio del servicio denominado **BANCA MÓVIL, EL CLIENTE**, titular de una Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorros, Tarjeta de Crédito o cualquier otro producto de crédito, que tenga un dispositivo móvil de alta tecnología, podrá descargar la aplicación móvil de **EL BANCO “Banco Popular App”**, para realizar consultas de sus productos, transferencias, pagos de obligaciones, pago de tarjetas de crédito, pagos de servicios públicos, recargas a celular, realizar retiros sin tarjeta, efectuar bloqueos de productos, y las demás **OPERACIONES** que establezca **EL BANCO** y se den a conocer a través de sus oficinas o de su página web www.bancopopular.com.co, siempre y cuando se cumplan las condiciones previstas en este **CAPÍTULO. PARÁGRAFO:** En cualquier momento **EL BANCO** podrá limitar, adicionar o suprimir cualquiera de las **OPERACIONES** habilitadas por **EL BANCO** en virtud del presente **CAPÍTULO**, por razones de orden técnico, operativo o de seguridad que puedan presentarse al interior de **EL BANCO**, o en los operadores de telefonía celular, prestadores de servicios públicos o proveedores de correo electrónico.

SEGUNDA. REQUISITOS.- Para acceder al servicio de **BANCA MÓVIL, EL CLIENTE** deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Tener un dispositivo Móvil de última tecnología
2. Descargar la aplicación Móvil de **EL BANCO “Banco Popular App”** en la tienda de aplicaciones de su dispositivo.
3. Ser cliente activo de **EL BANCO**, y encontrarse vinculado a través de al menos uno de los siguientes productos:
 - Cuenta Corriente
 - Cuenta de Ahorros
 - Tarjeta de Crédito
4. Tener un correo electrónico personal y número celular registrado ante **EL BANCO**

TERCERA. REGISTRO.- Para la prestación del servicio de **BANCA MÓVIL, EL CLIENTE** debe registrarse en la zona transaccional habilitada para tal fin, después de haber bajado la aplicación móvil del **EL BANCO “Banco Popular App”**, de lo contrario, la aplicación solo tendrá funcionamiento para los servicios no transaccionales. Para registrarse al canal, la aplicación le solicitará:

1. Tipo de Identificación
2. Número de documento de identificación
3. OTP (clave única temporal para transacciones)

La OTP debe solicitarse a través de la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co o de cualquier otro mecanismo que establezca **EL BANCO** y se dé a conocer a través de su red de oficinas o de la página web mencionada. Para solicitarla debe:

1. Ingresar al Portal de Internet de **EL BANCO “PERSONAL BANKING”** desde ahora llamado PB
2. Confirmar que se está ingresando desde un equipo confiable
3. Digitar usuario y clave de acceso al portal de internet - PB

4. Ir a Servicios
5. Solicitar Clave temporal de transacciones
6. Solicitar Clave para Registro a Banca Móvil
7. Confirmar generación de OTP

La OTP generada por **EL BANCO** habilitada por cierto tiempo le será suministrada a **EL CLIENTE** por medio de un SMS (Mensaje corto de texto que se puede enviar entre teléfonos celulares o móviles) y vía email a su dirección de correo electrónico.

CUARTA. CONFIDENCIALIDAD.- Todos los datos registrados por **EL CLIENTE** en la aplicación del EL BANCO “**Banco Popular App**”, tanto para los datos personales como de la información de cada uno de los productos, son de uso personal y de exclusivo manejo de **EL CLIENTE**, por ende, **EL BANCO** enviará la información de los productos de **EL CLIENTE** a los datos registrados por él.

QUINTA. HORARIO.- **EL CLIENTE** podrá acceder al servicio de **BANCA MÓVIL** durante los 7 días de la semana las 24 horas del día.

SEXTA. TRANSACCIONES Y OPERACIONES.- Las transacciones y operaciones que se realicen a través de **BANCA MÓVIL**, se entenderán realizadas por **EL CLIENTE**, por tanto éste las asume y las autoriza a su cargo, ante **EL BANCO** y ante terceros. **EL CLIENTE** asume la obligación de realizar las transacciones y operaciones atendiendo las condiciones y medidas de seguridad establecidas en la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co, así como las consecuencias que se deriven por dicho incumplimiento.

SÉPTIMA. SERVICIOS GENERALES.- El servicio de **BANCA MÓVIL** permite a **EL CLIENTE** una comunicación directa con **EL BANCO** con el fin de realizar consultas a sus productos y operaciones financieras tales como; transferencias a productos inscritos, transferencias a productos no inscritos, pago de servicios públicos inscritos y no inscritos con convenio en AVAL, recargas a celular, asignación de clave para compras y retiros y pago de obligaciones propias como créditos y tarjetas de crédito.

Adicionalmente tendrá la posibilidad de tener otra serie de servicio como consulta de promociones, localización de cajeros y oficinas, descripción de todo el portafolio de **EL BANCO**, contactar a **EL BANCO** para resolver dudas e inquietudes a través de chat y línea telefónica.

OCTAVA. REGISTRO DE OPERACIONES.- **EL BANCO** procesará las transacciones que habiendo sido habilitadas por **EL BANCO**, hayan sido enviadas a través de la aplicación móvil del EL BANCO “**Banco Popular App**”, en los formatos, códigos y fechas establecidas para cada una de las operaciones.

Cualquier aviso de pérdida, bloqueo de cuentas o tarjetas, podrá hacerse a través del servicio de bloqueo de productos en el menú “MAS” de la App de **BANCA MÓVIL**.

NOVENA. RECHAZOS.- **EL BANCO** podrá rechazar transacciones que se realicen a través del servicio de **BANCA MÓVIL**, bloquear temporal o definitivamente el servicio de **BANCA MÓVIL**, o cancelar o revocar total o parcialmente los servicios u operaciones que se realizan a través del servicio de **BANCA MÓVIL** en los siguientes eventos: a) Cuando se presente o se adviertan irregularidades en el uso de cualquiera de los servicios por parte de **EL CLIENTE**, b) Como medida de seguridad para proteger sus propios intereses o los de **EL CLIENTE**, c) En caso de incumplimiento de **EL CLIENTE** de las condiciones de este **CAPÍTULO**, d) Cuando **EL BANCO**

considere que el servicio está siendo utilizado para actividades ilícitas, delictivas, ilegales, financiación del terrorismo, lavado de activos, etc..

DÉCIMA. CARGOS A LAS CUENTAS.- Las transacciones que se realicen a través del servicio **BANCA MÓVIL** serán cargadas automáticamente al saldo de las respectivas Cuentas de Ahorros o Corriente o Tarjeta de Crédito, según corresponda. Por lo tanto, **EL CLIENTE** autoriza a **EL BANCO** de manera expresa e irrevocable para debitar tales cuentas por el valor de las operaciones realizadas por medio de éste servicio. **EL BANCO** está facultado de manera expresa e irrevocable por **EL CLIENTE** para cobrar las comisiones a lugar, que se originen en cada una de las transacciones y servicios realizados desde el canal de **BANCA MÓVIL**, las cuales se encuentran publicadas en la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co y en el [servicio de la aplicación, link “Topes, Tasas y Tarifas”](#).

DÉCIMA PRIMERA. EL BANCO podrá establecer límites máximos y mínimos de disponibilidad para operaciones y transacciones a través del servicio **BANCA MÓVIL**, los cuales, de establecerse, serán informados mediante aviso en la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co y en el [servicio de la aplicación llamado “Topes, Tasas y Tarifas”](#). Las transacciones y operaciones de **EL CLIENTE** se atenderán siempre y cuando el saldo de la(s) respectiva(s) cuenta(s) lo permitan. **EL BANCO** no está obligado a otorgar crédito alguno a **EL CLIENTE** con el fin de atender estas transacciones.

DÉCIMA SEGUNDA. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.- El servicio de **BANCA MÓVIL**, obliga a **EL CLIENTE** específicamente a: a) Hacer un debido uso del servicio **BANCA MÓVIL**, b) Seguir las recomendaciones formuladas por **EL BANCO** en cuanto a la forma de operar y seguridades del servicio de **BANCA MÓVIL**. c) Adquirir y mantener todo el equipo y medios de comunicación necesarios para utilizar el servicio de **BANCA MÓVIL**, d) Mantener actualizado su número de celular para que **EL BANCO** pueda prestar el servicio adecuadamente e) No ceder ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y obligaciones que asume.

DÉCIMA TERCERA. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL BANCO.- EL BANCO no será responsable en los siguientes eventos:

1. Por los errores e inconsistencias que se presenten en los procesos, en las operaciones y/o datos suministrados o enviados por **EL CLIENTE** a **EL BANCO** al hacer uso del servicio **BANCA MÓVIL**
2. Por el uso incorrecto, fraudulento, impreciso o indebido que del servicio **BANCA MÓVIL** realice **EL CLIENTE**.
3. Por perjuicios derivados de inconvenientes ocasionados por el hecho de que el proveedor de bienes y/o servicios objeto de la transacción, no actualice oportunamente sus bases de datos de facturación o porque hubiese efectuado actualizaciones con datos errados o hubiese facturado un valor errado y/o que como consecuencia de ello, el pago no pueda hacerse o se realice por un valor o en fecha errados.
4. Si las **OPERACIONES** y procedimientos a que se refiere el presente **CAPÍTULO**, se demoran, llegan a ser interferidas o no ejecutadas por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero, que imposibiliten, demoren, desvíen o alteren la realización de operaciones y transacciones.
5. Si las **OPERACIONES** y procedimientos a que se refiere el presente **CAPÍTULO**, no puedan realizarse por causas atribuibles a **EL CLIENTE**, tales como cuentas embargadas, insuficiencia de fondos en sus cuentas, incorrecta operación del sistema, omisiones o insuficiencia de

información en los datos solicitados en su inscripción al servicio o en la consulta o transacción realizada, entre otros.

6. Por la pérdida, hurto o deterioro de los equipos de **EL CLIENTE**, que dé lugar al uso indebido del servicio de **BANCA MÓVIL**, y que **EL CLIENTE** no haya informado inmediatamente a **EL BANCO** su bloqueo, suspensión, cancelación o pérdida, a través de los canales dispuestos por **EL BANCO** para ello.
7. 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 telefonía celular, a causa de fallas en el equipo de **EL CLIENTE**, redes telefónicas u otras, ajenas al control de **EL BANCO**, así como por problemas técnicos, por actividades de mantenimiento o por suspensión de dichos servicios.
8. En el evento que **EL CLIENTE** no cumpla con todas y cada una de las medidas de seguridad contempladas en la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co.
9. En general, por el incumplimiento de **EL CLIENTE** a este **CAPÍTULO**

DÉCIMA CUARTA. DISPOSICIONES APLICABLES.- El presente servicio de **BANCA MÓVIL** se regirá por las medidas de seguridad contenidas en la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co, las disposiciones legales correspondientes a comercio electrónico, productos y servicios en canales electrónicos y en redes informáticas, así como las que se determinen y apliquen por la legislación de la República de Colombia.

DÉCIMA QUINTA. CANCELACIÓN DEL SERVICIO.- **EL CLIENTE** podrá cancelar su inscripción al servicio **BANCA MÓVIL**, ingresando a la zona transaccional de la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co.

DÉCIMA SEXTA. CONTROL DE OPERACIONES.- **EL BANCO** podrá revisar la prestación del servicio **BANCA MÓVIL** en cualquier momento y verificar el cumplimiento de los términos y condiciones del presente **CAPÍTULO**. En el caso de que dicha práctica revele algún tipo de irregularidad se tomarán las medidas legales correspondientes.

Última actualización Título Segundo, Capítulo Sexto. Banca Móvil: 15 de abril de 2016.

CAPÍTULO SÉPTIMO ALERTAS Y NOTIFICACIONES A CELULAR

PRIMERA. OBJETO.- Por medio del servicio denominado **ALERTAS Y NOTIFICACIONES A CELULAR**, **EL CLIENTE**, titular de una Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorros o Tarjeta de Crédito, que se encuentra habilitado por una compañía de telefonía celular y/o tenga un correo electrónico, podrá recibir notificaciones de dicho(s) productos en su teléfono celular y/o en su correo electrónico previamente inscritos

SEGUNDA REQUISITOS.- Para acceder al servicio de Alertas y notificaciones, **EL CLIENTE** deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Ser cliente activo de **EL BANCO**, y encontrarse vinculado a través de al menos uno de los siguientes productos:
 - Cuenta Corriente
 - Cuenta de Ahorros
 - Tarjeta de Crédito

2. Tener un Número de Teléfono Celular de uso personal y habilitado para recibir Mensajes de Texto (SMS), con alguna de las siguientes compañías de Servicio de Telefonía Celular:
 - Claro
 - Movistar
 - Tigo
3. Tener un correo electrónico personal.

TERCERA. INSCRIPCIÓN.- Para la prestación del servicio de **ALERTAS Y NOTIFICACIONES**, **EL CLIENTE** debe estar inscrito o inscribirse a través de la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co o de cualquier otro mecanismo que establezca **EL BANCO** y se dé a conocer a través de su red de oficinas o de la página web mencionada y registrar el número del móvil desde el cual se podrá recibir los mensajes de texto y recibir los servicios que **EL BANCO** haya habilitado o habilite en el futuro y suministrar su dirección de correo electrónico y demás información que **EL BANCO** le solicite. La inscripción de que trata la presente cláusula perfeccionará el acceso al servicio de **ALERTAS Y NOTIFICACIONES**.

CUARTA. CONFIDENCIALIDAD.- Los números de Teléfono Celular y el Correo Electrónico registrados en la cláusula anterior, son de uso personal y de exclusivo manejo de **EL CLIENTE**, por ende, **EL BANCO** enviará la información de los productos de **EL CLIENTE**, a los datos registrados bajo su responsabilidad.

QUINTA. EL BANCO podrá limitar, adicionar, suspender y/o cancelar, en cualquier momento y sin previo aviso, alguna el servicio de **ALERTAS Y NOTIFICACIONES** en virtud del presente **CAPÍTULO**, por razones de orden técnico, operativo o de seguridad que puedan presentarse al interior de **EL BANCO**, en los operadores de telefonía celular o proveedores de correo electrónico.

SEXTA. HORARIO.- EL CLIENTE recibirá la prestación del servicio de **ALERTAS Y NOTIFICACIONES** durante las 24 horas, pero **EL BANCO** podrá interrumpir o suspender el servicio el servicio de notificación de transacciones vía celular y correo electrónico, por razones de orden técnico, operativos o de seguridad que puedan presentarse tanto en **EL BANCO** como en los operadores de telefonía celular y proveedores de correo electrónico.

SÉPTIMA. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.- El servicio de **ALERTAS Y NOTIFICACIONES**, obliga a **EL CLIENTE** específicamente a: a) Hacer un debido uso del servicio **ALERTAS Y NOTIFICACIONES**, b) Seguir las recomendaciones formuladas por **EL BANCO** en cuanto a la forma de operar y seguridades del servicio de **ALERTAS Y NOTIFICACIONES**. c) Adquirir y mantener todo el equipo y medios de comunicación necesarios para utilizar el servicio de **ALERTAS Y NOTIFICACIONES**, d) Mantener actualizado su número de celular para que **EL BANCO** pueda enviarle las **ALERTAS Y NOTIFICACIONES**, e) No ceder ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y obligaciones que asume.

OCTAVA. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL BANCO.- EL BANCO no será responsable en los siguientes eventos:

1. Por los errores e inconsistencias que se presenten en los procesos, en las operaciones y/o datos suministrados o enviados por **EL CLIENTE** a **EL BANCO** al hacer uso del servicio **ALERTAS Y NOTIFICACIONES**

2. Por el uso incorrecto, fraudulento, impreciso o indebido que del servicio **ALERTAS Y NOTIFICACIONES** realice **EL CLIENTE**.
3. Si las **ALERTAS Y NOTIFICACIONES** a que se refiere el presente **CAPÍTULO**, se demoran, llegan a ser interferidas o no ejecutadas por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero, que imposibiliten, demoren, desvíen o alteren la realización de operaciones y transacciones.
4. Por la pérdida, hurto o deterioro de los equipos de **EL CLIENTE**, que dé lugar al uso indebido del servicio de **ALERTAS Y NOTIFICACIONES**, y que **EL CLIENTE** no haya informado inmediatamente a **EL BANCO** su bloqueo, suspensión, cancelación o pérdida, a través de los canales dispuestos por **EL BANCO** para ello.
5. 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 telefonía celular, a causa de fallas en el equipo de **EL CLIENTE**, redes telefónicas u otras, ajenas al control de **EL BANCO**, así como por problemas técnicos, por actividades de mantenimiento o por suspensión de dichos servicios.
6. En el evento que **EL CLIENTE** no cumpla con todas y cada una de las medidas de seguridad contempladas en la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co.
7. En general, por el incumplimiento de **EL CLIENTE** a este **CAPÍTULO**

NOVENO. DISPOSICIONES APLICABLES.- El presente servicio de **ALERTAS Y NOTIFICACIONES** se regirá por las medidas de seguridad contenidas en la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co, las disposiciones legales correspondientes a comercio electrónico, productos y servicios en canales electrónicos y en redes informáticas, así como las que se determinen y apliquen por la legislación de la República de Colombia.

Así mismo cancelará el envío de **ALERTAS Y NOTIFICACIONES** en los siguientes eventos: a) Cuando se presente o se adviertan irregularidades en el uso de cualquiera de los servicios por parte de **EL CLIENTE**, b) Como medida de seguridad para proteger sus propios intereses o los de **EL CLIENTE**, c) En caso de incumplimiento de **EL CLIENTE** de las condiciones de este **CAPÍTULO**.

DÉCIMA. CARGOS A LAS CUENTAS.- **EL BANCO** está facultado de manera expresa e irrevocable por **EL CLIENTE** para cobrar la comisión por “Notificaciones para teléfonos móviles” cuyo valor se encuentran a disposición de **EL CLIENTE** en la red de oficinas o en la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co, la cual será cargada automáticamente al saldo de la respectiva Cuenta de Ahorros o Corriente, según corresponda. Por lo tanto, **EL CLIENTE** autoriza a **EL BANCO** de manera expresa e irrevocable para debitar tales cuentas por el valor de las operaciones realizadas por medio de éste servicio.

DÉCIMA PRIMERA. CONTROL DE OPERACIONES.- **EL BANCO** podrá revisar la prestación del servicio **ALERTAS Y NOTIFICACIONES** en cualquier momento y verificar el cumplimiento de los términos y condiciones del presente **CAPÍTULO**. En el caso de que dicha práctica revele algún tipo de irregularidad se tomarán las medidas legales correspondientes.

Última actualización Título Segundo, Capítulo Sexto. Alertas y Notificaciones: 15 de abril de 2016.