# REGLAMENTO UNIVERSAL DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS FINANCIEROS DE PERSONA NATURAL

## TÍTULO PRIMERO
## CLÁUSULAS GENERALES

El presente **REGLAMENTO UNIVERSAL DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS FINANCIEROS**, en adelante **REGLAMENTO**, constituye un contrato de adhesión, por medio del cual, de una parte el Banco Popular S.A, en adelante **EL BANCO**, estipula las condiciones, procedimientos, obligaciones y responsabilidades relacionadas con los productos y/o servicios financieros que ofrece, y por otra, la persona identificada como se encuentra consignado en el **FORMATO ÚNICO DE VINCULACIÓN Y SOLICITUD DE SERVICIOS BANCARIOS**, en adelante **FORMATO**, se adhiere a tales condiciones, procedimientos, obligaciones y responsabilidades relacionadas con los productos y/o servicios financieros que requiera y haya señalado en el mencionado **FORMATO**, siempre y cuando, después de haber cumplido con el proceso de conocimiento del cliente estipulado por **EL BANCO** de acuerdo con lo establecido en la ley, sea aceptada su solicitud, y adquiera para tales efectos, la calidad de cliente, en adelante **EL CLIENTE**.

**PRIMERA. OBJETO Y ACEPTACIÓN. -** El presente contrato de adhesión contiene las disposiciones que regulan en forma general y especial, los productos y/o servicios financieros ofrecidos por **EL BANCO**. **EL CLIENTE** declara haber recibido el **REGLAMENTO**, obligándose a leerlo, conocerlo y consultarlo en desarrollo de las operaciones que realice, sin perjuicio de haber recibido de parte de **EL BANCO**, una clara, cierta y adecuada ilustración respecto de los productos y/o servicios financieros que ofrece, incluyendo sus costos, los derechos y las obligaciones que adquiere, y cuyas condiciones especiales se detallan más adelante por **CAPÍTULOS**. Así mismo, **EL BANCO** ha puesto a disposición de **EL CLIENTE**, a través de su página web www.bancopopular.com.co el texto del presente **REGLAMENTO** y campañas de educación financiera sobre el manejo de los productos y/o servicios financieros de **EL BANCO**, que **EL CLIENTE** se encuentra en el deber legal de atender y consultar, como una práctica de protección propia. En consecuencia, **EL CLIENTE** manifiesta que acepta en su integridad las cláusulas generales del presente **REGLAMENTO**, y las cláusulas especiales contenidas en cada uno de sus **CAPÍTULOS**, en lo que corresponda y/o rija los productos y/o servicios financieros que lo vinculen a **EL BANCO**, los cuales estarán vigentes mientras **EL CLIENTE** mantenga esta calidad.

**SEGUNDA. MODIFICACIONES.-** Las modificaciones que **EL BANCO** realice al presente **REGLAMENTO**, se informarán a **EL CLIENTE** a través de la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co o por el medio de comunicación o canal que elija **EL BANCO** (cartas, notas en extractos, mensajes de texto a celular, correo electrónico, banners, afiches, avisos de prensa, etc.). En dicho medio de comunicación se indicará el plazo con el que cuenta **EL CLIENTE**, para aceptar expresamente la modificación, o para que, en forma de aceptación tácita, realice alguna operación relacionada con los productos y/o servicios financieros objeto de modificación. En el evento de que **EL CLIENTE** manifieste expresamente que no acepta la modificación, sin que entre el momento en el que se le notifique la modificación y el momento en el cual hace la manifestación en el sentido de que no la acepta, no haya realizado alguna operación relacionada con el producto y/o servicio correspondiente, o guarda silencio al respecto, no se entenderá modificado el **REGLAMENTO**, y **EL BANCO** evaluará la pertinencia de aceptar su negativa particular, o dar por terminada su vinculación con el producto y/o servicio financiero específico, de conformidad con lo señalado en la Cláusula Tercera del presente Título.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** En ningún caso las modificaciones que se surtan por medio de lo contenido en esta cláusula implicarán el inicio o renovación de un producto y/o servicio.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Todas las modificaciones que versen sobre el Reglamento de Cuentas de Ahorros contenido en el Capítulo Primero del Título Segundo del presente **REGLAMENTO**, se someterán al régimen de autorización establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia revisa aprobación de la Junta Directiva de **EL BANCO**

**TERCERA. TERMINACIÓN Y VIGENCIA.-** El presente **REGLAMENTO** comenzará a regir a partir de la activación de uno o más de los productos y/o servicios financieros ofrecidos por **EL BANCO** por parte de **EL CLIENTE**, estará vigente mientras **EL CLIENTE** mantenga dicha calidad y sustituye en su integridad cualquier acuerdo, convenio o contrato, relacionado con la utilización de los productos y/o servicios financieros que lo vinculen actualmente a **EL BANCO** y que haya sido suscrito por **EL CLIENTE** con anterioridad al presente **REGLAMENTO**, es decir, los que más adelante se encuentran incorporados en forma de **CAPÍTULOS**. **EL CLIENTE** podrá solicitar en cualquier momento la terminación de uno o más de los productos y/o servicios financieros que lo vinculen con **EL BANCO** a través de los canales que se encuentran a su disposición y que podrá consultar en la página web www.bancopopular.com.co. **EL BANCO** podrá dar por terminado en forma unilateral, uno o todos los productos y/o servicios financieros que vinculan a **EL CLIENTE** con **EL BANCO** en el evento de que se presente una cualquiera de las causales objetivas y razonables atribuibles a **EL CLIENTE** que se mencionan a continuación:

- Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas de los productos y/o servicios financieros contenidas en el presente **REGLAMENTO**.
- Renuencia para suministrar o actualizar información, o suministrarla en forma incompleta o inexacta.
- Renuencia a no justificar sus movimientos bancarios.
- No pertenecer al mercado objetivo de **EL BANCO**.
- Mantener inactiva una cuenta por un periodo mayor a seis (6) meses.
- Falta de honestidad en el manejo de su relación con **EL BANCO**.
- Negarse a adoptar las medidas de seguridad y/o control que **EL BANCO** le establezca y comunique para el manejo de sus productos y/o servicios financieros.
- Aportar documentos falsos total o parcialmente.
- Rechazar las modificaciones que **EL BANCO** le notifique en virtud de lo señalado en la Cláusula Segunda del presente **TÍTULO**.
- La inclusión del CLIENTE en listas, tales como: OFAC y/o Listas Internacionales Vinculantes para Colombia. Estas listas son aquellas listas de personas y entidades asociadas con organizaciones terroristas que son vinculantes conforme al Derecho Internacional, incluyendo, pero sin limitarse a las Resoluciones 1267 de 1999, 1988 de 2011, 1373 de 2001, 1718 y 1737 de 2006 y 2178 de 2014 del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, a todas aquellas que le sucedan, relacionen y complementen, y cualquiera otra lista que se adopte en los países en donde se encuentran las entidades del Grupo AVAL.
- Utilizar los productos y/o servicios financieros para la celebración de operaciones no coherentes con la actividad desarrollada por **EL CLIENTE**.
- La vinculación de **EL CLIENTE** con actividades que, según el análisis de **EL BANCO**, pueda generar algún tipo de riesgo para **EL BANCO**.
- Que **EL CLIENTE** haya sido declarado culpable mediante sentencia judicial en firme derivada de investigaciones penales nacionales o internacionales; en especial, aquellas que estén relacionadas con lavado de activos, financiación del terrorismo o proliferación de la financiación de armas de destrucción masiva. Previo a la aplicación de esta causal, **EL BANCO** realizará el respectivo análisis de riesgo.

**PARÁGRAFO:** La decisión y causal(es) respectivas se documentarán al interior de **EL BANCO** y se darán a conocer a **EL CLIENTE** por el medio de comunicación o el canal elegido por el mismo, en el **FORMATO**, y a falta de éste, por el medio de comunicación o canal que elija **EL BANCO**

**CUARTA. PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS. - EL CLIENTE** tiene derecho a presentar de manera respetuosa peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante **EL BANCO**, y/o ante el Defensor del Consumidor Financiero, y/o ante la Superintendencia Financiera de Colombia, y/o ante el Autorregulador del Mercado de Valores, a través de los siguientes medios:

- **EL BANCO:** En la red de oficinas y puntos de atención a nivel nacional, mediante solicitud escrita. O en la página web: www.bancopopular.com.co.

- **DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**: Los asuntos que son de competencia del Defensor, así como los canales de contacto, el procedimiento y términos de atención serán los establecidos en la ley, que podrán ser consultados en la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co. En todo caso, las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no son de obligatoria aceptación por parte de **EL BANCO**.

- **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA:** Ubicada en Bogotá, en la Calle 7ª No. 4 - 49. Conmutador: 5940200 o 5940201. Línea Gratuita Nacional: 018000120100. Página web: www.superfinanciera.gov.co

- **AUTORREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES – AMV:** Ubicado en Bogotá, en la Calle 72 No. 10 – 07 Oficina 1202. PBX: 6071010. Página web: www.amvcolombia.org.co

**QUINTA. PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN PROPIA. -** Son deberes especiales y prácticas de protección propia de **EL CLIENTE**, los siguientes:

- Informarse sobre los productos y/o servicios financieros que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables a los productos y/o servicios financieros, por ende, podrá requerir a **EL BANCO** las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.

- Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta **EL BANCO** sobre el manejo de productos y/o servicios financieros.

- Revisar los términos y condiciones del presente **REGLAMENTO**, conservando la copia que le ha sido entregada, así como de las adiciones que le son notificadas como se indica en la cláusula segunda del presente Título.

- Informarse sobre los órganos y medios de que dispone **EL BANCO** para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.

- Suministrar información cierta, suficiente y oportuna a **EL BANCO** y a las autoridades competentes en los eventos en que éstas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y actualizar sus datos sin necesidad de requerimiento alguno por parte de **EL BANCO**.

- Mantener y aplicar sobre las transacciones y negocios que se realicen a través de los productos y/o servicios que le vinculen a **EL BANCO**, los procedimientos, herramientas, sistemas y métodos eficaces que eviten ser objeto de lavado de activos y actualizar la información correspondiente al origen de sus fondos descrito en el **FORMATO**.

- Comunicar **a EL BANCO** de forma inmediata cualquier acto o sospecha de corrupción, soborno, lavado de activos o financiación del terrorismo que se presente o se pudiere presentar en la realización de transacciones o negocios que se lleven a cabo a través de los productos y/o servicios que le vinculen a **EL BANCO**, a través de la línea ética telefónica en Bogotá 7454238,

  o a través de la línea gratuita nacional 018000910636, o al correo electrónico lineaetica@bancopopular.com.co, o en sobre cerrado a nombre del Gerente de Auditoría Interna de **EL BANCO** en la ciudad de Bogotá, o a través de las páginas web www.bancopopular.com.co o www.grupoaval.com; y dar las explicaciones que **EL BANCO** le solicite.

**SEXTA. DERECHOS DEL CLIENTE. -** Sin perjuicio de los demás derechos consagrados en la ley, **EL CLIENTE** tendrá durante todos los momentos de su relación con **EL BANCO**, los siguientes derechos:

- En desarrollo del principio de debida diligencia, **EL CLIENTE** tiene el derecho de recibir de parte de **EL BANCO** productos y/o servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por **EL BANCO**.

- Tener a su disposición, en los términos establecidos en la ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos y/o servicios ofrecidos y/o suministrados por **EL BANCO**. En particular, la información suministrada por **EL BANCO** deber permitir y facilitar a **EL CLIENTE** su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y/o servicios ofrecidos en el mercado.

- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de **EL BANCO**.

- Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrolla **EL BANCO**, así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.

- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante **EL BANCO**, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.

- Los demás derechos que se establezcan en la ley o en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

**SÉPTIMA. OBLIGACIONES ESPECIALES DEL BANCO. - EL BANCO** tendrá las siguientes obligaciones especiales:

- Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

- Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con **EL CLIENTE**, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.

- Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y/o servicios ofrecidos en el mercado.

- Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la Ley e instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.

- Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.

- Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con **EL CLIENTE**, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de éste para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.

- Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente a **EL CLIENTE**, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de éste los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por

cualquier canal ofrecido por **EL BANCO**. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.

- Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente a **EL CLIENTE** el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.

- Guardar la reserva de la información suministrada por **EL CLIENTE** y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de suministrarla a las autoridades competentes.

- Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando **EL CLIENTE** lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que **EL BANCO** se encuentre obligado a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.

- Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por **EL CLIENTE**, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en la ley y demás normas que resulten aplicables.

- Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a **EL CLIENTE**.

- Permitir a **EL CLIENTE** la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que **EL BANCO** señale, del estado de sus productos y servicios.

- Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.

- Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que ésta señale, el precio de todos los productos y/o servicios que se ofrezca de manera masiva y divulgarla de manera permanente en las oficinas, cajeros de la red y página de Internet de **EL BANCO**.

- Dar a conocer a **EL CLIENTE**, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.

- Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de **EL CLIENTE** y a las redes que la contengan.

- Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.

- No requerir a **EL CLIENTE** información que ya reposé en **EL BANCO** o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación de **EL CLIENTE** de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.

- Desarrollar programas y campañas de educación financiera a **EL CLIENTE** sobre los diferentes productos y servicios que presta, obligaciones y derechos de **EL CLIENTE** y los costos de los productos y servicios, mercados y tipo de entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

- Las demás previstas en la ley, normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.

**OCTAVA. AUTORIZACIONES GENERALES.-** Para efectos de que **EL BANCO** suministre una debida prestación de los productos y/o servicios financieros que ofrece, **EL CLIENTE** faculta a **EL BANCO** para realizar las siguientes actividades: a) Bloquear los productos y/o servicios financieros que tenga **EL CLIENTE** con **EL BANCO**, cuando se presenten situaciones de orden técnico, operativo o de seguridad al interior de **EL BANCO** y que representen un riesgo para **EL CLIENTE** o para **EL BANCO** incluyendo las situaciones de fraude o posible fraude. **EL BANCO** mantendrá bloqueados los productos y/o servicios financieros correspondientes, por el término que **EL BANCO** determine para tal fin, el cual podrá ser conocido por **EL CLIENTE** a través de los canales habilitados por **EL BANCO.** b) Para que, en caso de mora del **CLIENTE** en productos de crédito de naturaleza rotativa, **EL BANCO** proceda a bloquearlos de manera temporal o definitiva, situación que será informada por **EL BANCO** a **EL CLIENTE** a través del medio de comunicación que elija **EL BANCO**. El bloqueo se mantendrá mientras subsista la mora. c) Trasladar el producto y/o servicio financiero de **EL CLIENTE** a otra oficina, dentro de la misma ciudad o población cercana, previo aviso enviado a **EL CLIENTE** con una antelación no inferior al término que para el efecto señalen las normas vigentes o en su defecto con una antelación de 15 días hábiles, a través de la página de internet de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co o por el medio de comunicación o canal que elija **EL BANCO** (cartas, notas en extractos, mensajes de texto a celular o a correo electrónico, banners, afiches, avisos de prensa, etc.). d) Reversar las transacciones y/o reintegrar, debitar o bloquear los recursos que se hayan acreditado en sus cuentas de manera equivocada por parte de **EL BANCO** o de **EL CLIENTE** o de terceros, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 1398 del Código de Comercio o las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen. En caso de que no sea posible el reintegro de los dineros, **EL CLIENTE** se obliga a devolverlos a **EL BANCO** dentro de los 5 días hábiles siguientes a la solicitud realizada por éste, sin necesidad de requerimientos adicionales, sin perjuicio de que **EL BANCO** inicie los procesos judiciales correspondientes, en caso de que **EL CLIENTE** debite los recursos que han sido acreditados de manera equivocada y no los reintegre o impida de alguna forma lo anterior. e) Solicitar en cualquier momento la actualización de los datos suministrados en el **FORMATO** o de los documentos aportados para su vinculación. En el evento de que **EL BANCO** establezca que se han aportado documentos falsos total o parcialmente, o **EL CLIENTE** impida de alguna manera, directa o indirectamente la actualización o verificación de los mismos, **EL BANCO** podrá: (i) Negar su vinculación, (ii) Desaprobar el producto y/o servicio financiero solicitado, (iii) Suspender el desembolso de un crédito o impedir la activación de un producto y/o servicio financiero, (iv) Terminar unilateralmente el producto y/o servicio financiero.

**NOVENA. MANEJO DE OFICIOS QUE ORDENAN LA EJECUCIÓN DE MEDIDAS CAUTELARES. -** Sin perjuicio de las cuantías inembargables estipuladas en la ley, **EL BANCO** atenderá las órdenes de embargo que reciba de autoridad competente en los términos que ésta le indique, siempre y cuando éstas sean formuladas por escrito. En consecuencia, al recibir una orden de esta índole, **EL BANCO** procederá en los términos que específica la ley con la ejecución de la medida. Las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos relacionados con el procedimiento o trámite de oficios de embargo, serán atendidos por **EL BANCO** con excepción de aquellas que se refieran a la procedencia de las mismas sobre recursos cuya cuantía o naturaleza son inembargables, pues éstas deberán ser presentadas directamente por **EL CLIENTE** a la autoridad competente que haya ordenado la medida cautelar.

**DÉCIMA. POLÍTICAS DE COBRANZA**. - El inicio de la gestión de cobranza prejudicial será a partir del día hábil siguiente de la fecha de incumplimiento en el pago de la obligación, hasta el envío de la obligación al cobro judicial. La gestión de cobranza podrá ser realizada directamente por empleados de **EL BANCO** o a través de personal empleado por terceros externos contratados por **EL BANCO** (Contact Center, Casas Externas de Cobranzas y Abogados Externos), especializadas en gestión de cobranza de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente y alineado con las políticas de servicio de **EL BANCO**. La gestión de cobro se realizará a los números de teléfono fijos y móviles, direcciones físicas y electrónicas y demás datos suministrados por **EL CLIENTE**, y podrá dirigirse a las personas que figuren en las bases de datos de **EL BANCO** como codeudores, avalistas, garantes o deudores solidarios en las obligaciones adquiridas por **EL CLIENTE**. **EL BANCO** podrá

realizar la gestión de cobro prejudicial y judicial a través de llamadas telefónicas, comunicaciones escritas, correos electrónicos, mensajes de texto, mensajes de voz o visitas domiciliarias. **EL BANCO** podrá realizar una gestión proactiva con el objetivo de informar a **EL CLIENTE** la fecha y valor del próximo pago de obligaciones al día, a través de los mismos medios de comunicación señalados anteriormente. Los terceros externos autorizados para la gestión de cobranza podrán realizar acuerdos de pago o negociaciones con **EL CLIENTE**, pero no se encuentran autorizados por **EL BANCO** para recibir de parte de **EL CLIENTE** o de terceros autorizados por éste, pagos parciales o totales por cualquier concepto, debido a que estos pagos solamente deberán efectuarse a través de los canales autorizados por **EL BANCO**. Los gastos de cobranza prejudicial de las obligaciones a cargo de **EL CLIENTE** y a favor de **EL BANCO** serán liquidados y cobrados a **EL CLIENTE** previa ejecución de la labor de cobranza, a la tarifa vigente sobre el valor en mora pagado por **EL CLIENTE** realizado a partir del primer día de vencimiento y hasta cuando se inicie la acción judicial si hay lugar a ello. En el caso de cartera castigada se liquidarán sobre el valor del pago. En caso de que **EL CLIENTE** tenga más de una obligación en mora, se le aplicará la tarifa correspondiente a la obligación con la mayor altura de mora. Tratándose del cobro de Créditos de Vivienda, los gastos en que se incurra por concepto de gestiones de cobranza serán a cargo de **EL BANCO**, hasta el momento en que se realice la presentación de la demanda. Para la gestión de cobranza judicial, se deberán atender las instrucciones insertas en los pagarés y las que impartan los funcionarios judiciales, de conformidad con las disposiciones legales aplicables. Los canales de atención de cobranzas, horarios de gestión de cobro, canales de pago, orden de imputación de pagos, tarifas de gastos de cobranza prejudicial y el listado actualizado de los terceros autorizados para realizar la gestión de cobranza de **EL BANCO** se encuentran a disposición de **EL CLIENTE** y podrán ser consultados en la página de internet www.bancopopular.com.co.

**DÉCIMA PRIMERA. APLICACIÓN DE PAGOS. -** El pago de las cuotas de los productos de crédito adquiridos con EL BANCO será aplicado en el siguiente orden:

1. A los gastos de la cobranza prejudicial y/o judicial (sí aplica)
2. Primas de seguro, comisiones y otros gastos a su cargo (sí aplica)
3. Intereses de mora (sí aplica)
4. Intereses corrientes
5. Capital

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Cualquier otro remanente del pago se aplicará como abono extraordinario de la obligación.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** El pago de los intereses de mora no impide a **EL BANCO** el ejercicio de las demás acciones legales a que hubiere lugar.

**DÉCIMA SEGUNDA. SEGURO DE DEPÓSITOS. -** Los depósitos que **EL CLIENTE** posea en cuenta de ahorros, cuenta corriente, certificado de depósito a Término "CDT" o servicio de recaudo, se encuentran amparados por el seguro de depósito administrado por el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras - FOGAFÍN, con el objetivo de garantizar tales depósitos hasta por la suma que dicho Fondo determine como monto asegurado, ante cualquier situación de intervención o liquidación de **EL BANCO**. Este seguro no genera ningún tipo de cobro de comisión o prima a **EL CLIENTE.**

**(Título Primero. Cláusulas Generales. Aplican para todos los productos y/o servicios financieros – Persona Natural. Última actualización 18 de noviembre de 2022).**

## CAPÍTULO PRIMERO
## CUENTA DE AHORROS

**Reglamento de Cuenta de Ahorros aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante oficio número 2022068463-024-000 del 22 de septiembre de 2022.**

**PRIMERA. CONDICIONES PARA LA APERTURA DE UNA CUENTA DE AHORROS. -** Podrá abrir y manejar una **CUENTA DE AHORROS** cualquier persona natural o jurídica, siempre y cuando cumpla con las condiciones establecidas en la ley y las políticas y requisitos establecidos por **EL BANCO.** Una misma Persona Natural o Jurídica, podrá abrir y manejar más de una **CUENTA DE AHORROS** en **EL BANCO**.

**PARÁGRAFO:** Se exceptúan de lo previsto en esta cláusula, los **DEPÓSITOS DE BAJO MONTO**, en adelante **CUENTA EXPRÉS**, la cual, según lo establecido en la ley, sólo podrá ser abierta por personas naturales, en forma individual, y no podrá manejarse más de una **CUENTA EXPRÉS** de este tipo por titular. Su apertura se realizará a través de las oficinas de **EL BANCO**, Banca Móvil, la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co, ingresando por PB (Personal Banking), y los demás canales que en el futuro **EL BANCO** habilite para tal fin**.**

**SEGUNDA. CUENTA DE AHORROS PARA MENORES DE EDAD. -** El menor entre 0 a 14 años y 364 días de edad podrá abrir su cuenta de ahorro por medio de uno de sus representantes legales, que para este efecto son padre y/o madre o tutor. El representante legal debe diligenciar y firmar el **FORMATO** con los datos del menor. El campo "Representante Legal, Curador, Apoderado, Amparado o Codeudor", debe ser diligenciado con los datos del representante legal (padre y/o madre o tutor). El menor entre los 15 y los 17 años 364 días de edad, podrá abrir sus cuentas de ahorros sin necesidad de representante legal, cuando él mismo lo requiera expresamente a **EL BANCO**. Las cuentas de ahorros de menores de edad, gozan del beneficio de la inembargabilidad, según lo establece la ley, entendiéndose para tal efecto, todas las cuentas de ahorros abiertas a nombre de menores entre 0 a 17 años y 364 días de edad.

**PARAGRAFO:** La **CUENTA EXPRÉS** no requiere el diligenciamiento del campo denominado "Representante Legal, Curador, Apoderado, Amparado o Codeudor"; en todo caso, los datos de la **CUENTA DE AHORROS** deben corresponder al menor de edad.

**TERCERA. CUENTA DE AHORROS PARA PERSONAS ANALFABETAS O CON DISMINUCIÓN DE SU CAPACIDAD FISICA. -** Cuando se trate de apertura de **CUENTA DE AHORROS** a nombre de una persona en cualquiera de estas circunstancias, se deja constancia de la situación que corresponda en la tarjeta de firmas. **El FORMATO** será diligenciado y suscrito, por otra persona a su ruego, dando fe de ello dos testigos; igualmente, se tomará la huella dactilar o plantar del solicitante, cuando ello sea posible. En caso de que la persona sea invidente, la apertura de la cuenta se realizará mediante autorización o poder especial otorgado a un tercero, con reconocimiento de firma y contenido ante notario público.

**CUARTA. CUENTA DE AHORROS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. -** Se presume la capacidad legal de las personas para la apertura y manejo de la **CUENTA DE AHORROS**. En todo caso, cuando una persona con discapacidad cuente con un apoyo o guardador, *éste o la persona con discapacidad deberá manifestar esta circunstancia a* **EL BANCO**. La apertura y manejo de la **CUENTA DE AHORROS** se sujetarán a las facultades contenidas en la documentación correspondiente. **EL CLIENTE**, el apoyo o guardador, deberá informar a **EL BANCO** cualquier cambio o modificación que surja al respecto.
**PARAGRAFO:** La **CUENTA EXPRÉS** no requiere el diligenciamiento del campo denominado "Representante Legal, Curador, Apoderado, Amparado o Codeudor".

**QUINTA. CUENTAS COLECTIVAS. -** Se podrán abrir cuentas de ahorros colectivas o cuentas a nombre de dos o más personas, ya sean naturales o jurídicas, quienes tendrán la calidad de titulares de la cuenta, según las condiciones establecidas por **EL BANCO** y/o la normatividad vigente. Cada una de las personas debe identificarse plenamente y diligenciar en su totalidad el **FORMATO.**

Una vez realizada la apertura de una cuenta, no se aceptará la inclusión de un nuevo titular. En caso de que se presente una solicitud en tal sentido, se cancelará la cuenta anterior y se abrirá una nueva cuenta a nombre de las dos personas. Si **EL CLIENTE** lo desea, se mantiene la cuenta anterior y se abre una nueva cuenta a nombre de las personas que necesitan abrirla en estas condiciones.

**SEXTA. CONOCIMIENTO DEL CLIENTE.** - El solicitante deberá diligenciar todos los campos del **FORMATO** correspondiente, según el canal que utilice para su apertura y suministrar la información que **EL BANCO** considere pertinente; así mismo, deberá mantener esta información actualizada con la periodicidad que señale la normatividad vigente.

**PARÁGRAFO:** La **CUENTA EXPRÉS**, se abrirá a través de los canales señalados en la cláusula Primera del presente **CAPÍTULO,** diligenciando únicamente los datos requeridos por **EL BANCO** en la plataforma virtual correspondiente.

**SÉPTIMA. DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN. -** Las personas naturales deberán presentar, diligenciar o informar el número de identificación que los acredite como colombianos o extranjeros, según sea el caso. Las personas jurídicas, deben presentar y entregar los documentos de carácter legal que acrediten su existencia, clase, personería, vigencia, responsabilidad y atribuciones de su representación legal, así como el documento de identidad del representante legal; en los casos necesarios deben presentar la autorización del órgano social competente.

**OCTAVA. CONDICIONES DE MANEJO. -** Las condiciones de manejo de la cuenta de ahorros podrán ser consignadas, entre otros, en la tarjeta de firmas. **EL CLIENTE** podrá modificar, según sea el caso, las firmas o condiciones autorizadas para el manejo de la cuenta, salvo en los casos expresamente prohibidos por la ley, para lo cual deberá informar las nuevas condiciones por escrito a **EL BANCO**, las que podrán quedar consignadas en la tarjeta de firmas o en el documento que se disponga para ese fin, momento a partir del cual entrarán en vigencia. Tratándose de cuentas abiertas por personas jurídicas, la comunicación de modificación deberá estar suscrita por el representante legal o a quien éste delegue para tal fin.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** La **CUENTA EXPRÉS** sólo podrá ser manejada por **EL CLIENTE** a través de la generación de claves OTP (clave temporal para hacer retiros, transferencias, pagos, recargas, registro en PB) o mediante tarjeta débito, y los demás canales que en el futuro **EL BANCO** habilite para tal fin.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En los eventos de cambios en la representación legal de personas jurídicas, deberá avisarse por escrito a **EL BANCO** tal situación, adjuntando los documentos que acrediten el cambio, con el fin de que **EL BANCO** identifique para el manejo de la cuenta al nuevo representante legal y las nuevas condiciones que debe observar **EL BANCO** para el manejo de la cuenta o la ratificación de las condiciones pactadas, las que deberán quedar consignadas en la tarjeta de firmas, momento a partir del cual, entrarán en vigencia.

**NOVENA. DEPÓSITOS. -** Corresponde a las sumas de dinero en efectivo o en cheque que **EL BANCO** recibe para depósitos en cuentas de ahorros. Se podrán realizar depósitos a través de consignaciones en la red de oficinas de **EL BANCO** o en los establecimientos de crédito pertenecientes a la red de servicios del Grupo Aval, transferencias electrónicas y demás medios o instrumentos habilitados por **EL BANCO** para tal fin, que se pueden consultar en su página web www.bancopopular.com.co.

**PARÁGRAFO:** Tratándose de la **CUENTA EXPRÉS**, los depósitos se realizarán mediante consignación en dinero en efectivo o transferencia. El saldo máximo que se deposite y/o permanezca en la cuenta no podrá exceder en ningún momento el valor equivalente a 8 SMLMV (Salarios mínimos legales mensuales vigentes) o la suma que legalmente se establezca.

**DÉCIMA. DEPÓSITOS DE DIFERENTE CIUDAD. -** Cuando **EL CLIENTE** reciba consignaciones en su **CUENTA DE AHORROS** efectuadas en oficinas ubicadas en una ciudad diferente a la de ubicación de la **CUENTA DE AHORROS**, se generará una comisión por dicho servicio de consignación nacional que será debitada del saldo de su **CUENTA DE AHORROS**. El costo de la comisión se encuentra a disposición de **EL CLIENTE** en la red de oficinas de **EL BANCO** o en su página web www.bancopopular.com.co.

**DÉCIMA PRIMERA. RETIROS. -** Los retiros de cuentas de ahorros se realizarán mediante tarjeta débito, cheque de gerencia, pin-pad, claves OTP y cualquier otro instrumento o canales que en el futuro **EL BANCO** habilite para tal fin**.** Los retiros mediante cheque de gerencia se realizarán por solicitud escrita de **EL CLIENTE**, con observancia de las medidas de seguridad y controles sobre

dichos medios. Las comisiones correspondientes se encuentran a disposición de **EL CLIENTE** en la red de oficinas de **EL BANCO** o en su página web www.bancopopular.com.co.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Tratándose de la **CUENTA EXPRÉS**, el monto máximo de retiros no podrá superar durante el mes calendario el valor equivalente a 8 SMLMV (Salarios mínimos legales mensuales vigentes) o la suma que legalmente se establezca.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Toda cuenta de ahorros tendrá como forma gratuita para retiro de depósitos, el retiro con huella en oficinas de **EL BANCO**.

**DÉCIMA SEGUNDA. RETIROS POR AUTORIZADOS. -** Se llama autorización a la facultad que por escrito otorga **EL CLIENTE** a terceros, para que efectúen retiros de fondos de su cuenta. La autorización puede ser especial o permanente; la especial faculta al tercero para realizar una sola transacción debidamente detallada en una autorización que deberá constar por escrito y tendrá carácter indelegable, y la permanente, es aquella que otorga **EL CLIENTE** a un tercero para que su firma sea registrada como autorizada para disponer del depósito de la cuenta de ahorros sin limitación de cuantía ni cantidad de retiros. Para ambos casos **EL BANCO** podrá realizar los controles que estime necesarios con el fin de verificar la autenticidad de la autorización y la identificación del autorizado y de **EL CLIENTE**. En las cuentas de ahorros abiertas para el manejo de mesadas pensionales, las autorizaciones o poderes se sujetarán a lo dispuesto en la ley. De acuerdo con lo previsto en la cláusula Octava del presente **CAPÍTULO**, la **CUENTA EXPRÉS** deberá ser manejada solamente por **EL CLIENTE**.

**DÉCIMA TERCERA. RETIROS DE CUENTAS DE CLIENTES FALLECIDOS. - EL BANCO** entregará el saldo de la **CUENTA DE AHORROS** a las personas legitimadas de acuerdo con las disposiciones legales sobre la materia y tomando las precauciones necesarias para asegurar la autenticidad de la operación. Todas las condiciones de manejo y autorizaciones con respecto a la cuenta de la persona fallecida quedan sin validez alguna, desde el momento en que **EL BANCO** tenga conocimiento sobre el evento. En caso de cuentas colectivas, el saldo más sus intereses podrán pagarse a los titulares sobrevivientes, siempre y cuando **EL BANCO** no tenga conocimiento sobre controversias entre los beneficiarios de **EL CLIENTE** fallecido. Los saldos correspondientes se entregarán por medio de cheque de gerencia con cruce restrictivo girado a favor de la persona o personas autorizadas para recibirlo o mediante consignación en cuenta individual abierta en **EL BANCO**, y los demás canales que en el futuro **EL BANCO** habilite para tal fin.

**DÉCIMA CUARTA. CARGOS A LA CUENTA. - EL BANCO** podrá debitar de la **CUENTA DE AHORROS** sumas de dinero por los siguientes conceptos: (i) Orden de autoridad competente o disposición legal, (ii) Sumas erróneamente acreditadas a la **CUENTA DE AHORROS** de **EL CLIENTE**, (iii) Sumas que resulten del proceso de reversión de pagos de conformidad con lo establecido en el Estatuto del Consumidor y las normas que lo reglamenten o modifiquen, (iv) Autorización previa y expresa de **EL CLIENTE** frente a una determinada operación y/o servicio, (v) Devolución de cheques que hayan sido consignados en la cuenta, (vi) Impuestos, gravámenes, contribuciones que se generen en virtud del producto dé **CUENTA DE AHORROS**, (vii) Por el valor de las obligaciones a cargo de **EL CLIENTE** como deudor o garante y cuyas cuotas o cánones no hubiesen sido cancelados a tiempo, con el fin de compensar dicho valor con los saldos disponibles en la **CUENTA DE AHORROS**, de conformidad con la autorización previa y expresa impartida por **EL CLIENTE** a favor de **EL BANCO**, y (viii) Por las siguientes comisiones de la **CUENTA DE AHORROS**: Transferencia de Fondos, Consignación Nacional, Retiro Nacional, Fotocopias de Notas Débito y Crédito, Extracto Adicional, Cuota de Administración, Operaciones efectuadas por canales electrónicos, cuyos valores se encuentran a disposición de **EL CLIENTE** en la red de oficinas o en la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co.

**DÉCIMA QUINTA. FORMA Y ABONO DE INTERESES.-** La tasa de interés que ofrezca reconocer **EL BANCO** por los depósitos en **CUENTA DE AHORROS** así como su forma de liquidación y periodicidad, tal como lo señala la ley, serán fijadas libremente por **EL BANCO** e informadas a **EL CLIENTE** en la red de oficinas o en la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co.

**DÉCIMA SEXTA. PORTAFOLIO DE CUENTAS DE AHORROS:**

1. **CUENTA NÓMINA:** Cuenta para personas naturales que tengan como propósito recibir a través de ésta el depósito de su salario, sus intereses se liquidan sobre el saldo diario y se abona al día hábil siguiente.
2. **CUENTA DIAMANTE:** Cuenta de ahorros para personas naturales, cuyo fin sea el depósito de las mesadas pensionales, sus intereses se liquidan sobre el saldo diario y se abona al día hábil siguiente.
3. **CUENTA PARA AHORRAR:** Cuenta para personas naturales que deseen ahorrar con un propósito, sus intereses se liquidan sobre el saldo diario y se abona al día hábil siguiente.
4. **CUENTA EXPRÉS:** Cuentas para personas naturales, abiertas y manejadas a través de la categoría de los Depósitos de Bajo Monto, sus intereses se liquidan sobre el saldo diario y se abona al día hábil siguiente.
5. **CUENTA EXPRÉS OFICINA:** Cuenta para persona naturales que deseen administrar su dinero para transar, sus intereses se liquidan sobre el saldo diario y se abona al día hábil siguiente.
6. **PYME:** Cuenta para personas jurídicas para el segmento PYME, en la que la obtención de los rendimientos se realiza sobre el saldo diario y se abona al día hábil siguiente.
7. **EMPRESARIAL:** Cuenta para personas jurídicas para el segmento empresarial, en la que la obtención de los rendimientos se realiza sobre el saldo diario y se abona al día hábil siguiente.
8. **OFICIAL:** Cuenta para entidades públicas con liquidación de rendimientos diarios y abono al día hábil siguiente.
9. **MAESTRA:** Cuenta exclusiva para el manejo de recursos públicos de cuentas maestras con liquidación de rendimientos diarios y abono al día hábil siguiente.

**PARÁGRAFO:** En el evento en que **EL CLIENTE** vinculado mediante **CUENTA EXPRÉS**, requiera depositar o retirar valores que superen los montos establecidos por la ley, de conformidad con lo señalado en las cláusulas Novena y Décima Primera del presente **CAPÍTULO**, deberá solicitar el levantamiento de tales restricciones, previo diligenciamiento del **FORMATO** de que trata la cláusula Sexta del presente **CAPÍTULO**, en cualquiera de las oficinas de **EL BANCO** o a través de los canales habilitados para tal fin.

**DECIMA SÉPTIMA. BOLSILLOS**. - Es un servicio asociado a las cuentas de ahorros abiertas por personas naturales, mediante el cual **EL CLIENTE** podrá ahorrar sumas de dinero de manera periódica y con destinación específica. **EL CLIENTE** podrá realizar traslados desde el disponible de la cuenta a un bolsillo, bolsillo a bolsillo o bolsillo al disponible. Así mismo podrá realizar transferencias del disponible a otras cuentas. Los retiros de los Bolsillos de ahorros se deben hacer por traslados hacia otros bolsillos o al disponible de la misma cuenta, previa solicitud de generación de una clave OTP. Los saldos de los Bolsillos hacen parte de la **CUENTA DE AHORROS** y percibirán los rendimientos establecidos para dicha cuenta.

**DÉCIMA OCTAVA. EXTRACTOS. -** Los extractos de las cuentas de ahorros para persona natural serán remitidos con periodicidad mensual a **EL CLIENTE** al correo electrónico señalado por éste en el **FORMATO**, y en su defecto al lugar o dirección que **EL CLIENTE** allí indique. Igualmente estarán a disposición de **EL CLIENTE** en Banca Móvil, a través de la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co ingresando por PB (Personal Banking), o en la red de oficinas de **EL BANCO** y los demás canales que en el futuro **EL BANCO** habilite para tal fin. Los extractos de la **CUENTA EXPRÉS** se emitirán con periodicidad mensual, y estarán a disposición de **EL CLIENTE** en Banca Móvil, a través de la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co ingresando por PB (Personal Banking) y los demás canales que en el futuro **EL BANCO** habilite para tal fin. **EL CLIENTE** asume el valor de los extractos adicionales que solicite en la red de oficinas de **EL BANCO.**

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Los extractos de las cuentas de ahorros para las personas jurídicas serán remitidos al medio elegido por éstas en el **FORMATO**, y consultarlo en la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co ingresando por PB (Empresas), por medio del portal empresarial, o en la red de oficinas de **EL BANCO** y los demás canales que en el futuro **EL BANCO** habilite para tal fin.

**PARÁGRAFO SEGUNDO: EL BANCO** está facultado para cancelar el envío de extractos a **EL CLIENTE** cuando no sea posible contactarlo en más de 3 veces consecutivas, utilizando para este efecto

los datos de contacto registrados en el **FORMATO.**

**DÉCIMA NOVENA. CUENTAS INACTIVAS. -** Se considera inactiva, toda **CUENTA DE AHORROS** que durante 6 meses no hubiere realizado ninguna operación. Entiéndase por operación cualquier movimiento de depósito, retiro, transferencia o en general cualquier débito o crédito que afecte la misma, con excepción de los créditos o débitos que **EL BANCO** realice con el fin de abonar intereses o realizar cargos por concepto de comisiones y/o servicios, los cuales no impiden considerar la cuenta como inactiva. Una cuenta en estado inactivo tendrá restricción para la realización de operaciones débito y la disposición de recursos a través de medios electrónicos. La activación de la cuenta en estado inactivo se realizará mediante la presentación personal de **EL CLIENTE** en una de las oficinas de **EL BANCO**, en la cual deberá suministrar su información actualizada y los soportes que sean necesarios. **PARÁGRAFO:** La activación de una **CUENTA EXPRÉS**, requerirá además de la presentación personal de **EL CLIENTE** en una de las oficinas de la Red de **EL BANCO**, cambiar la naturaleza de la cuenta, caso en el cual, deberá diligenciar en su totalidad **EL FORMATO** de que trata la cláusula Sexta del presente **CAPÍTULO**.

**VIGÉSIMA. RETENCIÓN EN LA FUENTE. -** El sistema genera automáticamente las respectivas notas débito a las cuentas de ahorros sujetas a retención, determinado por las leyes tributarias.

**Hasta aquí, Reglamento de Cuenta de Ahorros aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante oficio número 2022068463-024-000 del 22 de septiembre de 2022.**

## CAPITULO SEGUNDO
## CUENTA CORRIENTE

**PRIMERA. OBJETO Y DEVOLUCIÓN DE CHEQUES.- EL CLIENTE** se obliga a mantener en poder de **EL BANCO** fondos suficientes para atender el pago total de los cheques que libre contra **EL BANCO**, quien de acuerdo con las disposiciones legales y el presente **CAPÍTULO**, se obliga a pagar los cheques que hayan sido librados en la chequera entregada o autorizada a **EL CLIENTE**, a menos que exista justa causa para su devolución o que presente, a juicio de **EL BANCO**, apariencias de falsificación o adulteración apreciables a simple vista en el esqueleto del cheque, en la expresión de la cantidad, en las firmas y sellos registrados en las oficinas de **EL BANCO**, o en las demás especificaciones que debe contener todo cheque. Se entiende por causas justas, todas aquellas que impliquen una razonable previsión enderezada a verificar las circunstancias en que el cheque fue librado o negociado, además de las causales de devolución legales y las convenidas entre los Bancos, tales como: fondos insuficientes, pagado parcialmente, librado en chequera ajena, cuenta cancelada, cuenta saldada, saldo embargado, hay orden de no pagarlo, presentación del cheque 6 meses después de librado, quiebra, liquidación o concurso del girador, instrumento aparentemente falsificado, firma no registrada, falta firmas de..., falta protector registrado, falta sello ante firma registrado, falta endoso, falta continuidad de endosos, instrumento enmendado, falta cantidad determinada en letras y/o números, falta sello canje, mal remitido, no es a nuestro cargo, preséntese en nuestras oficinas, certificar abono de cheque o instrumento fiscal en cuenta de la entidad pública beneficiaria, valor inconsistente entre el registro electrónico y el cheque físico, registro electrónico sin documento físico, cuenta errada, número de cheque o instrumento errado, código de ruta errado o de otra plaza, código de tránsito errado o de otro banco, certificar consignación del cheque o instrumento en cuenta del primer beneficiario, falta certificar abono en cuenta, falta confirmación del juzgado o entidad. **EL BANCO** solamente atenderá las órdenes de no pago cuando provengan de **EL CLIENTE** (librador) o de autoridad competente y las reciba oportunamente por escrito en las circunstancias previstas por la ley y siempre que tales órdenes de revocación sean recibidas por **EL BANCO** en la oficina donde sea titular de la cuenta **EL CLIENTE** (librador). Si no se cumplen los anteriores requisitos **EL BANCO** queda exonerado de toda responsabilidad.

**SEGUNDA. PAGO PARCIAL DE CHEQUES. - EL BANCO** estará obligado en sus relaciones con **EL CLIENTE** (librador), a ofrecer al tenedor del cheque el pago parcial cuando no hubiera fondos suficientes para cubrirlo totalmente, salvo que se presenten las circunstancias a que se refiere la cláusula anterior.

**TERCERA. EL CLIENTE** autoriza expresamente a **EL BANCO** para que, en su calidad de endosatario al cobro, no acepte el pago parcial de cheques consignados en su cuenta a cargo de otros bancos, salvo en aquellos casos en los cuales **EL CLIENTE** manifieste lo contrario, insertando en el reverso del título la frase "acepto pago parcial", u otra equivalente.

**CUARTA. MEDIDAS DE SEGURIDAD. -** En todo caso **EL BANCO** quedará facultado para adoptar las medidas de seguridad y demás precauciones que considere necesarias para la verificación del pago o la devolución de los cheques, sin perjuicio de las demoras que puedan ocasionar a **EL CLIENTE** la adopción de dichas medidas.

**QUINTA. ENTREGA DE CHEQUERAS. -** Para el movimiento de la cuenta, **EL BANCO** suministrará o autorizará a **EL CLIENTE** formularios de cheques, debidamente identificados, mediante solicitud escrita en comprobante especial que entregará **EL BANCO** para tal fin o presentada a través de un medio idóneo acordado previamente con **EL CLIENTE**.

**SEXTA. ENTREGA DE CHEQUERAS A TERCEROS. - EL BANCO** solamente entregará chequeras a **EL CLIENTE** salvo que estos no pudieren reclamarlos personalmente. En este último caso, serán entregadas únicamente mediante orden escrita de **EL CLIENTE** o de su representante legal o apoderado, acompañada de su correspondiente cédula de ciudadanía. Cuando la chequera fuere entregada a terceras personas es obligación de **EL CLIENTE**, presentar a **EL BANCO** la conformidad de recibo de la chequera, antes de proceder a girar sobre la misma. En caso que se presente un cheque para su pago con anterioridad al recibo de la conformidad por parte de **EL BANCO**, **EL CLIENTE** faculta a **EL BANCO** para adoptar las medidas de seguridad y demás precauciones que considere necesarias para la verificación del pago o la devolución de dicho cheque, sin perjuicio de las demoras que puedan ocasionar a **EL CLIENTE** la adopción de dichas medidas. Tanto para la entrega de la chequera a terceros como para la verificación de su recibo de que tratan los incisos anteriores, **EL BANCO** estará facultado para solicitar las seguridades que estime convenientes e incluso que se autentiquen las firmas por los medios previstos por la ley.

**SÉPTIMA. CHEQUERAS ESPECIALES. -** Las chequeras especiales, es decir, aquellas que **EL CLIENTE** manda a imprimir con determinadas características que no aparecen en las chequeras ordinarias, lo mismo que los cheques en formas continuas, deberán ser autorizadas por **EL BANCO** y serán impresas en papel y con las medidas de seguridad empleadas en la elaboración de las chequeras ordinarias. En ambos casos deberá suscribirse por **EL CLIENTE** un documento establecido por **EL BANCO**, mediante el cual se responsabilice del manejo de la chequera e implemente los mecanismos de seguridad necesarios. No podrá **EL CLIENTE** usar chequeras universales, o sea, aquellas que sirven para librar contra distintos Bancos.

**OCTAVA. CUSTODIA Y EXTRAVÍO DE CHEQUES. -** El recibo de la chequera y de los formularios para solicitar nueva provisión de cheques, implica para **EL CLIENTE** la obligación de custodiar aquella y éstos, de manera que ninguna otra persona pueda hacer uso de ellos, asumiendo **EL CLIENTE**, por tanto, las consecuencias que se deriven por el uso indebido que de ellos se haga. En los casos de sustracción o extravío de uno o más cheques o del formulario para solicitar nueva provisión de los mismos, **EL CLIENTE** deberá dar aviso inmediato y por escrito a **EL BANCO** obligándose a la vez a presentar inmediatamente la respectiva denuncia ante la autoridad competente. Copia de este documento deberá hacerse llegar a la oficina donde **EL CLIENTE** tenga la **CUENTA CORRIENTE**. **EL BANCO** solo responderá por el extravío, perdida o hurto de un cheque pagado contra la cuenta, cuando tal hecho ocurra por su culpa, debidamente declarada por la autoridad competente.

**NOVENA. TERMINACIÓN Y DEVOLUCIÓN DE CHEQUES. -** El término del depósito en **CUENTA CORRIENTE** es indefinido, pero cualquiera de las partes podrá darlo por terminado en cualquier momento, en cuyo caso **EL CLIENTE** devolverá a **EL BANCO** los formularios de cheques que no hubiere utilizado y si así no lo hiciere, responderá de todos los perjuicios que ocasione la utilización indebida de tales formularios.

**DÉCIMA. CONDICIONES PARA GIRO DE CHEQUES. -** Los cheques deberán librarse claramente en letras y números, salvo que se haya convenido expresamente otra cosa con **EL BANCO** y sin dejar espacios en blanco que permitan hacer intercalaciones. Se librarán bajo la firma del cuenta correntista o de las persona o personas cuyas firmas se hubieren registrado por aquel para tal efecto. **EL BANCO** podrá autorizar que dicha firma sea sustituida por un signo o contraseña, incluso mecánicamente impuesto, bajo total responsabilidad de **EL CLIENTE**.

**DÉCIMA PRIMERA. FORMULARIOS DE CONSIGNACIÓN. -** Las consignaciones se realizarán por **EL CLIENTE o** depositante directamente en las terminales de caja de **EL BANCO**, suministrando el tipo de operación que requiere, número del producto, valor de la transacción y el número de identificación del depositante; una vez confirmados los datos por el cajero de **EL BANCO**, se registrará la transacción y entregará a **EL CLIENTE** o al depositante el comprobante físico con la información en timbre. Para consignaciones a cuentas de los bancos de la red del Grupo Aval o casos especiales de recaudo, las consignaciones se realizarán en formularios que **EL BANCO** suministre en físico obligándose el depositante a diligenciar los datos correspondientes en forma correcta y validarlos antes de aceptar definitivamente la transacción. **EL BANCO** se abstendrá de recibir los formularios de consignación que contengan errores aritméticos, enmendaduras, emborrones o alteraciones.

**DÉCIMA SEGUNDA. PROCEDIMIENTO EN LA CONSIGNACIÓN EN CHEQUES. -** Las consignaciones hechas en cheques serán acreditadas definitivamente en la cuenta identificada en el formulario de consignación, después de que éstos sean pagados total o parcialmente. **EL CLIENTE** autoriza expresamente a **EL BANCO** para debitar de su cuenta el importe de los cheques que habiendo sido consignados no resultaren corrientes. En caso de que **EL CLIENTE** solicite el envío de estos cheques por correo con valor declarado, éste asume el riesgo de su posible pérdida.

**DÉCIMA TERCERA. PROCEDIMIENTO PAGO DE REMESAS. - EL CLIENTE** autoriza expresamente a **EL BANCO** para que, sobre las consignaciones hechas en cheques girados de otras plazas, negociados por **EL BANCO**, se debite de su **CUENTA CORRIENTE** el valor de la comisión por el traslado de fondos, el importe total o parcial del cheque negociado y el valor de los intereses en caso de devolución del instrumento o de que éste se extravíe en el correo. En este evento **EL CLIENTE** autoriza a **EL BANCO** para remitirlos por correo ordinario a la dirección registrada en **EL BANCO**, si dentro de los 15 días siguientes a su devolución éstos no fueran retirados personalmente. Los valores de las comisiones serán informados en la red de oficinas o en la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co.

**DÉCIMA CUARTA. ENVÍO DE EXTRACTOS Y ENTREGA DE CHEQUES. - EL BANCO enviará a EL CLIENTE** por lo menos una vez al mes, un extracto del movimiento de su cuenta en el respectivo periodo, conservando los originales de los cheques que haya pagado, los cuales se entenderán a disposición de **EL CLIENTE** desde la fecha de corte de la cuenta. **EL BANCO** no estará obligado a enviar extracto de la **CUENTA CORRIENTE** cuando **EL CLIENTE** no haya girado cheques o no haya efectuado consignaciones en el mes inmediatamente anterior. En caso de que **EL CLIENTE** quisiera retirar uno o más cheques o solicitar su envío por **EL BANCO**, deberá convenir por escrito con éste, los términos y condiciones en que tal entrega o remisión deberá llevarse a cabo, siendo entendido, desde luego, que será a costa y bajo responsabilidad del mismo. Lo anterior sin perjuicio de que **EL BANCO** decida en cualquier momento entregar a **EL CLIENTE** los cheques originales que haya pagado. Para efecto de la remisión de los documentos mencionados en esta cláusula, **EL CLIENTE** deberá registrar en **EL BANCO** su dirección e informar por escrito sobre cualquier cambio que se produzca, de lo contrario, asumirá las consecuencias que se deriven de la no recepción de dichos documentos.

**DÉCIMA QUINTA. RESPONSABILIDAD EN GIRO DE CHEQUES DE PERSONAS JURÍDICAS**. - Los apoderados para girar en la CUENTA CORRIENTE de una persona jurídica, quedan autorizados por aquella o por los representantes legales, para comprometer a **EL CLIENTE** en las obligaciones derivadas del giro de cheques, aunque éstos sean atendidos en descubierto.

**DÉCIMA SEXTA. EL BANCO** pagará a la vista los cheques postdatados o posfechados.

**DÉCIMA SÉPTIMA. CERTIFICACIÓN DE CHEQUES. - EL BANCO** solo certificará los cheques dentro de

los plazos de presentación fijados por la ley. Verificada la certificación, sus efectos se extinguirán al vencimiento de dichos plazos. Para el cómputo de los mismos se atenderá como días inhábiles los cierres debidamente autorizados por la Superintendencia Financiera. **EL BANCO** debitará de inmediato y mientras subsistan los efectos de la certificación, la **CUENTA CORRIENTE** de **EL CLIENTE** (librador) por el valor del cheque o cheques certificados.

**DECIMA OCTAVA. REVISIÓN DE LA CHEQUERA. - EL CLIENTE** queda obligado a revisar en el momento de su entrega, las libretas de cheques suministrados por **EL BANCO** con el fin de comprobar la cantidad de cheques que recibe y de verificar si el número de la **CUENTA CORRIENTE** estampada en cada uno de ellos, es el mismo que le ha sido asignado por **EL BANCO**.

**DÉCIMA NOVENA. EL BANCO** se reserva el derecho de no admitir para su depósito en **CUENTA CORRIENTE** bancaria, títulos o documentos representativos de dinero distintos de los cheques.

**VIGÉSIMA. ENDOSO EN BLANCO. -** El endoso en blanco de un cheque girado a la orden se llenará con la sola firma que le imponga el tenedor en señal de recibo de pago.

**VIGÉSIMA PRIMERA.** Los cheques que sean elaborados directamente por **EL CLIENTE** deben cumplir con los estándares estipulados en el acuerdo interbancario de normas y pautas para la elaboración de cheques, que se encuentran a disposición de **EL CLIENTE** en la página web www.bancopopular.com.co.

**VIGÉSIMA SEGUNDA. CARGO A LA CUENTA. - EL BANCO** podrá debitar de la **CUENTA CORRIENTE** sumas de dinero por los siguientes conceptos: i) Orden de autoridad competente o disposición legal, ii) Sumas erróneamente acreditadas en la **CUENTA CORRIENTE** de **EL CLIENTE**, iii) Autorización de **EL CLIENTE**, iv) Impuestos, gravámenes, contribuciones, v) Compensación del monto de las obligaciones que por cualquier concepto pudiera tener a su favor y a cargo de **EL CLIENTE**, vi) Comisiones por negociación o cobro de cheques sobre otras plazas, vii) Garantías o fianzas otorgadas por **EL BANCO**, viii) Traslados de fondos, ix) Aceptaciones bancarias, x) Cheques consignados a la cuenta y que resulten no corrientes por cualquier circunstancia, xi) Cheques girados devueltos por las causales establecidas en la Cláusula Primera del presente **CAPÍTULO**, xii) Valor de la chequera(s) solicitada(s) así como también el de una chequera pre numerada con el número de la **CUENTA CORRIENTE** que permanecerá en poder de **EL BANCO**, para efectos de entrega inmediata cuando **EL CLIENTE** lo solicite, xiii) Adicionalmente, **EL CLIENTE** autoriza a **EL BANCO** para debitar de su **CUENTA CORRIENTE** el valor correspondiente a comisiones y honorarios de acuerdo con las tarifas vigentes establecidas por **EL BANCO** sobre los siguientes servicios: a) Estudio de Sociedad o Actualizaciones, b) Estudio de títulos (inmuebles, naves, etc.,) c) Cobro judicial o Extrajudicial de Cartera, d) Elaboración de minutas de hipoteca, prendas, fideicomisos, etc., e) Servicios de Tarjeta Débito, f) Servicio de consignación nacional hecha por **EL CLIENTE** o por terceros a su favor, g) Servicios de recepción de dineros para el pago de títulos valores expedidos a favor de **EL CLIENTE,** h) Cheques de Gerencia, i) Consignación Nacional, j) Trasferencia de Fondos, k) Telextracto, l) Listado de Movimientos Diarios, m) Extractos con cortes especiales, n) Certificación de cheques, ñ) Chequeras a Domicilio, o) Pagos Nacionales, p) Consulta de Saldos, q) Activación de Cuentas. Los costos de las anteriores comisiones se encuentran a disposición de **EL CLIENTE** en red la de oficinas de **EL BANCO** o en su página web www.bancopopular.com.co.

**VIGÉSIMA TERCERA. SOBREGIROS. - EL BANCO** queda autorizado para debitar de la **CUENTA CORRIENTE** los intereses generados en descubiertos que por cualquier motivo se presenten de acuerdo con los plazos y tasas vigentes, sin sobrepasar los autorizados por la ley, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes. **EL BANCO** no queda obligado en ningún momento a conceder ni permitir sobregiro, pero si esto sucede, **EL CLIENTE** acepta como obligación a su cargo los saldos que en tal virtud se produzcan en la **CUENTA CORRIENTE** con sus correspondientes intereses.

**VIGÉSIMA CUARTA.** Los descubiertos que **EL BANCO** conceda según la cláusula precedente se originan por el giro de cheques que puedan llevar la firma o firmas de cualquiera de las personas que estén autorizadas para girar contra la **CUENTA CORRIENTE**.

**VIGÉSIMA QUINTA. NORMAS APLICABLES.- EL CLIENTE** acepta que en el desarrollo de este contrato se le apliquen las normas, costumbres mercantiles y acuerdos interbancarios utilizados por los bancos en la prestación de servicio de depósito en **CUENTA CORRIENTE** bancaria, acuerdos que pueden ser consultados por **EL CLIENTE** en la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co.

**(Título Segundo. Cláusulas Especiales de Productos y Servicios Bancarios. Capítulo Segundo. Cuenta Corriente. Última actualización 17 de octubre de 2017).**

## CAPÍTULO TERCERO
## CERTIFICADO DE DEPÓSITO A TÉRMINO "CDT"

**PRIMERA.** El producto bancario **CERTIFICADO DE DEPÓSITO A TÉRMINO**, en adelante **"CDT"**, se regirá por lo consagrado en los artículos 1393 a 1395 del Código de Comercio, en la Resolución 10 de 1980 de la extinta Junta Monetaria, hoy Junta Directiva del Banco de la República, o en las normas que las modifiquen o adicionen.

**SEGUNDA.** Como prueba de la constitución del **CDT**, **EL BANCO** emitirá un comprobante con las condiciones particulares que regularán el depósito, en virtud de lo regulado en el artículo 1394 del Código de Comercio. La negociabilidad del **CDT** de conformidad con lo establecido en la Cláusula Quinta del presente Capítulo, requerirá la expedición del título valor, previa solicitud de parte de **EL CLIENTE.**

**TERCERA.** El **CDT** es de libre negociación, pero su transferencia está condicionada al endoso en el cuerpo del **CDT** y la inscripción de éste en el correspondiente libro de registro de **EL BANCO**. Sin el lleno de estos requisitos no producirá efectos la negociación. La transferencia del **CDT** a cualquier título implica igualmente la transferencia de sus rendimientos. (Artículo 628 del Código Comercio). No tendrá validez alguna, las negociaciones efectuadas con el comprobante del **CDT** expedido como prueba de la constitución del **CDT**, según lo regulado en la Cláusula Segunda del presente Capitulo.

**CUARTA.** El **CDT** no redimido a su vencimiento (día pactado o siguiente hábil según el caso) se prorrogará automáticamente por un período igual al pactado inicialmente. Los intereses se pagarán, en las prórrogas, a la tasa de interés que reconozca **EL BANCO** en la fecha de vencimiento del plazo inicial o de la prórroga para esta clase de depósitos, considerando el monto y el plazo, o a la tasa de interés que inicialmente se hubiera pactado, a elección de **EL BANCO** con sujeción a las normas expedidas para el efecto por las autoridades monetarias o por **EL BANCO**. El **CDT** no podrá redimirse antes de su vencimiento.

**QUINTA.** Para la devolución del depósito a **EL CLIENTE**, en su calidad de beneficiario y/o tenedor legítimo del **CDT** deberá presentarse ante **EL BANCO** en la misma oficina de su emisión. En caso de haberse expedido por parte de **EL BANCO** el título valor correspondiente, el beneficiario del mismo deberá presentar dicho título original.

**SEXTA.** Cuando se haya emitido el respectivo título valor**, éste** carecerá de validez ante **EL BANCO**, en caso de estar enmendado, emborronado o alterado en cualquier forma. En estos casos el beneficiario y/o tenedor legítimo deberá adelantar el correspondiente proceso de cancelación y/o reposición previsto en la ley. En caso de extravío, hurto, hurto calificado, destrucción parcial o total del título valor, para poder obtener uno nuevo el beneficiario y/o tenedor legítimo, deberá adelantar el correspondiente proceso de cancelación y/o reposición prevista en los artículos 398 del Código General del Proceso y 802 y siguientes del Código de Comercio, o en las normas que las modifiquen o complementen, y dar aviso de inmediato a **EL BANCO**, mediante escrito radicado en la red de oficinas de **EL BANCO** o a través del canal que **EL BANCO** habilite para tal fin.

**SÉPTIMA.** Cuando se pacte el pago de los rendimientos en tasa D.T.F. (Depósito a Término Fijo), se entiende que es tasa variable. **EL CLIENTE** acepta que la D.T.F. se liquidará para el primer período pactado con base en el valor calculado por el Banco de la República para la semana en que se

constituye el **CDT**, para el segundo período en caso de prórroga sea voluntaria o automática se liquidará con la D.T.F. para la semana que se inicia este segundo período y así sucesivamente cada vez que se prorrogue automática o voluntariamente.

**PARÁGRAFO:** El endoso o la redención de **CDT** que haya sido constituido por **EL CLIENTE** antes de **OCTUBRE DE 2019**, se realizarán sobre el título valor original. La renovación automática del **CDT** o la reposición del mismo, se realizarán mediante la emisión de comprobante de que trata la Cláusula Segunda del presente **CAPÍTULO**. La constitución de un nuevo **CDT** se regirá por lo consagrado en el Capítulo Décimo Segundo del presente **REGLAMENTO**.

**Última actualización Título Segundo, Capítulo Tercero. Certificado de Depósito a Término - CDT: 22 de octubre de 2019.**

## CAPÍTULO CUARTO
## TARJETA DÉBITO VISA

**PRIMERA. OBJETO. -** La Tarjeta Débito Visa, en adelante **LA TARJETA**, es un instrumento que le permite a **EL CLIENTE** la utilización de los diferentes servicios en los cajeros automáticos de la Red Aval, Redeban Multibanca, Servibanca, Credibanco Visa, Red Plus a nivel internacional y cualquier otro sistema que implemente y automatice **EL BANCO**. Igualmente podrá realizar consultas y retiros por PIN PAD y Agilizadores de oficinas de **EL BANCO**, Corresponsales Bancarios "CB" y Point o Sales "POS", ubicados en comercios nacionales e internacionales. Igualmente, **LA TARJETA** permitirá a **EL CLIENTE** la compra o adquisición de bienes y/o servicios en los establecimientos comerciales afiliados a las redes Redeban Multibanca, Servibanca, Credibanco Visa, mediante el débito de su cuenta, para lo cual **EL CLIENTE** se obliga a cumplir estrictamente todas y cada una de las instrucciones contenidas en el presente **CAPÍTULO**.

**SEGUNDA. PROPIEDAD Y ENTREGA DE LA TARJETA. - LA TARJETA** es de propiedad exclusiva de **EL BANCO**, y **EL CLIENTE** se obliga a hacer el debido uso de ella y a devolverla al momento de la expiración de su vigencia o a la terminación del **REGLAMENTO DE CUENTA DE AHORROS** o **CUENTA CORRIENTE**. En virtud de ser **EL BANCO**, el propietario de **LA TARJETA**, se reserva el derecho de restringir su utilización a **EL CLIENTE** por razones de orden técnico, operativo o de seguridad que puedan presentarse al interior de **EL BANCO** y que hayan sido informadas previamente a **EL CLIENTE**. **EL BANCO** hace entrega a **EL CLIENTE** de **LA TARJETA**, y éste deberá firmar la constancia de su recibo a su entera satisfacción.

**TERCERA. USO DE LA TARJETA. - LA TARJETA** es personal e intransferible. Teniendo en cuenta que la entrega de **LA TARJETA** la hace **EL BANCO** en consideración a las condiciones personales de **EL CLIENTE**, éste no podrá cederla por ningún motivo, ni hacerse sustituir por un tercero en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus obligaciones, ni permitir el uso de **LA TARJETA** por persona diferente al mismo cliente.

**CUARTA. CAJEROS AUTOMÁTICOS. -** La utilización de **LA TARJETA** en los cajeros automáticos de los sistemas implementados por **EL BANCO** permitirá a **EL CLIENTE** retirar total o parcialmente los fondos depositados en su cuenta de ahorros o cuenta corriente, según corresponda. Para tal efecto, **EL CLIENTE** podrá en un mismo día realizar el número máximo de retiros y hasta por la suma máxima que determine **EL BANCO**, los cuales se informarán a través de la red de oficinas o la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co.

**QUINTA. REGISTRO DE OPERACIONES. - EL CLIENTE** faculta irrevocablemente a **EL BANCO** para debitar o abonar de, o a su cuenta, el valor de las transacciones que consten en los registros de cajeros automáticos, con la fecha, hora, tipo y valor de las transacciones.

**SEXTA. CUSTODIA DE LA TARJETA. -** Para que **EL CLIENTE** pueda utilizar **LA TARJETA**, además de ésta, debe asignar el Número de Identificación Personal (N.I.P) a través de los medios habilitados por **EL BANCO** para tal fin. **EL CLIENTE** se obliga a mantener el Número de Identificación Personal (N.I.P.) en la más absoluta reserva y secreto. Así mismo, **EL CLIENTE** se obliga a custodiar **LA TARJETA** con el debido cuidado de modo que ninguna persona pueda hacer uso de ella.

**PARÁGRAFO: EL CLIENTE** se obliga a darle uso adecuado a **LA TARJETA**, incluyendo la clave, los datos del plástico de **LA TARJETA** o de la clave como medio de autenticación en la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co, para lo cual debe utilizarla en sitios seguros, atendiendo las recomendaciones y medidas de seguridad que se establecen en la mencionada página web de **EL BANCO**.

**SÉPTIMA. OPERACIONES CON LA TARJETA. - EL CLIENTE**, mediante la exhibición de **LA TARJETA** y su plena identificación, podrá firmar comprobantes de venta o servicios o facturas cambiarias, correspondiente al valor de los bienes y/o servicios que obtenga en los establecimientos identificados como Credibanco que operan en el país. Las sumas así obtenidas serán cargadas de manera inmediata y a través de medios magnéticos a su cuenta de ahorros o corriente, según corresponda.

**OCTAVA. DETERMINACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL BANCO. - EL BANCO** no asume responsabilidad alguna en caso de que cualquier establecimiento Credibanco, se niegue a admitir el uso de **LA TARJETA**. Así mismo, **EL BANCO** no se responsabiliza por la cantidad, marca, presentación o cualquier otro aspecto de las mercancías, bienes y/o servicios que adquiera u obtenga **EL CLIENTE** mediante la utilización de **LA TARJETA**, asuntos todos que deberán ser resueltos directamente con el establecimiento.

**NOVENA. CARGO A LAS CUENTAS.- EL CLIENTE** faculta a **EL BANCO** para debitar de su cuenta de ahorros o corriente, según corresponda, el valor de las siguientes comisiones: Cuotas de Manejo, Retiros en Cajeros Automáticos, Retiros por Pin Pad y Transacciones No Exitosas por causales imputables a **EL CLIENTE**; cuyos valores se encuentran a disposición de **EL CLIENTE** en la red de oficinas o en la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co. Las transacciones que se realicen a través del servicio de **LA TARJETA** serán cargadas 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 de tales cuentas el valor de las operaciones realizadas por medio de éste servicio.

**DÉCIMA. DESCUBIERTOS. -** En el evento que **LA TARJETA** sea usada por **EL CLIENTE** para manejar los recursos de una cuenta corriente, y se produjera algún sobregiro o descubierto en dicha cuenta, el saldo será exigible de inmediato y **EL CLIENTE** se obliga a pagarlo junto con los respectivos intereses, conforme con lo previsto en el respectivo **CAPÍTULO** para el depósito de cuenta corriente. En el evento que **LA TARJETA** sea usada por **EL CLIENTE** para manejar los recursos de una cuenta de ahorros, el respectivo **CAPÍTULO** y el comprobante en que consta el retiro, prestarán mérito ejecutivo por sí solos.

**DÉCIMA PRIMERA. TERMINACIÓN Y DEVOLUCIÓN DE LA TARJETA. -** El uso de **LA TARJETA** se entenderá vigente mientras **EL CLIENTE** sea titular de la cuenta de ahorros o corriente, según corresponda, pero cualquiera de las partes podrá dar por terminado en cualquier momento el uso de **LA TARJETA**, en cuyo caso **EL CLIENTE** devolverá **LA TARJETA** a **EL BANCO**, haciéndose responsable de los riesgos que se puedan derivar por su no devolución. **EL BANCO** podrá dar por terminado el uso de **LA TARJETA** de conformidad con lo consagrado en la Cláusula Tercera del Título Primero de este **REGLAMENTO**.

**DÉCIMA SEGUNDA. EL CLIENTE** recibe **LA TARJETA** en estado inactiva, y deberá activarla a través de Pin Pad o canal digital dispuesto por EL BANCO, además le impone la obligación de firmarla inmediatamente y de custodiarla de modo que ninguna otra persona pueda hacer uso de ella y, por lo tanto, **EL CLIENTE** asume los riesgos que se deriven por dicho incumplimiento. En caso de extravío o hurto de **LA TARJETA** sin perjuicio de su responsabilidad legal, **EL CLIENTE** queda obligado a formular denuncia en tal sentido ante las autoridades de policía o competentes según el caso y dar aviso de inmediato a **EL BANCO**, mediante escrito radicado en la red de oficinas de **EL BANCO** o a través del servicio habilitado para tal efecto en la Línea Verde de **EL BANCO**. **EL CLIENTE** se obliga a cumplir con todas las medidas de prevención que se le indiquen y asumirá las consecuencias que se deriven por dicho incumplimiento (evitar ayudas de terceros, no perder de vista **LA TARJETA** mientras realiza las transacciones, etc.). Si **EL CLIENTE** posteriormente recupera **LA TARJETA** deberá abstenerse de hacer uso de ella y entregarla en cualquier oficina de **EL BANCO**.

**Última actualización Título Segundo, Capítulo Cuarto. Tarjeta Débito Visa: 17 de abril de 2023.**

## CAPÌTULO QUINTO
## TARJETA DE CRÉDITO

### CLÁUSULA 1. ¿QUÉ ES LA TARJETA DE CRÉDITO?

La Tarjeta de Crédito **(LA TARJETA),** es un producto que le permite a **EL CLIENTE** hacer uso de un cupo de crédito que se va liberando con los pagos parciales o totales que realice, con el fin de ser utilizado nuevamente. Éste puede ser utilizado a través de: (i) Plástico (ii) Aplicación (iii) Dispositivo Electrónico, (iv) Código QR o cualquier otro instrumento que **EL BANCO** disponga para tal fin.

### CLÁUSULA 2. ¿PARA QUÉ SIRVE LA TARJETA DE CRÉDITO?

**LA TARJETA** le permite a **EL CLIENTE** hasta por el cupo que periódicamente **EL BANCO** le señale: (i) efectuar compras a través de los comercios afiliados a los sistemas de tarjetas y canales habilitados por **EL BANCO**, (ii) realizar avances en efectivo mediante el uso de cajeros automáticos, Línea Verde, PB (Personal Banking) o Zona Transaccional, o a través de las oficinas de la red bancaria de Grupo Aval u otras entidades, (iii) realizar compras de cartera y (iv) demás operaciones autorizadas en Colombia o fuera del país.(v) realizar compras no presenciales a través de mecanismos provistos por redes de pago y franquicias, tales como: Tokenizacion, Clic to Pay y otras tecnologías diseñadas para facilitar transacciones seguras y eficientes en entornos digitales y (v) demás operaciones autorizadas en Colombia o fuera del país.

### CLÁUSULA 3. ¿CÓMO FUNCIONA LA TARJETA DE CRÉDITO?

### SECCIÓN 3.1. ENTREGA.

¿Dónde se entregará La Tarjeta?

**EL BANCO** entregará de manera personalizada o certificada el plástico de **LA TARJETA** y la clave para avances en la dirección elegida por **EL CLIENTE** en **EL FORMATO**. En el momento en que **EL CLIENTE** sea contactado para coordinar la entrega, podrá señalar una dirección diferente. La renovación o reexpedición del plástico de **LA TARJETA** se entregará a **EL CLIENTE** de manera certificada.

¿Qué sucede si no es posible realizar la entrega en alguna de las direcciones?

El plástico y la clave podrán ser recogidos por **EL CLIENTE** en cualquier oficina de la red de **EL BANCO**.

### SECCIÓN 3.2 MODIFICACIÓN DEL CUPO.

| | | |
|---|---|---|
| **¿Es posible aumentar o disminuir el cupo inicialmente aprobado?** | Si es posible | |
| **¿Cómo se puede modificar el cupo?** | **Por parte del BANCO** | • Con base en sus políticas de crédito, **EL BANCO** le informará previamente a **EL CLIENTE** si esto sucede, en la forma establecida en la Cláusula Segunda del Título Primero del **REGLAMENTO** |
| | **Por parte del CLIENTE** | • Podrá solicitar la disminución del cupo a través de la Línea Verde o la Red de Oficinas de **EL BANCO.**<br>• Podrá solicitar el aumento de cupo a través de la Red de Oficinas lo cual se sujeta a estudio y previa aprobación por parte de **EL BANCO**. |

## SECCIÓN 3.3 CESIÓN

| | | | |
|---|---|---|---|
| **¿Es posible realizar la cesión de LA TARJETA por parte de EL CLIENTE, o hacerse sustituir en sus derechos u obligaciones?** | No ⊗ | **¿Porqué?** | Porque **EL BANCO** otorga **LA TARJETA** teniendo en cuenta las condiciones personales de **EL CLIENTE** y la información que ha proporcionado en **EL FORMATO** |

## SECCIÓN 3.4 EXTRACTOS

| | | |
|---|---|---|
| | **¿Qué es un extracto?** | Es un **documento** a través del cual **EL BANCO mensualmente** informa:<br>• Las sumas que **EL CLIENTE** debe.<br>• **Plazo para su pago**: Fechas que **EL CLIENTE** deberá tener en cuenta para cancelar dichas sumas. |
| | **¿Cómo se puede acceder a él?** | **El CLIENTE** podrá obtener el extracto a través de:<br>• **EL BANCO** lo enviará a través del canal que **EL CLIENTE** haya indicado en **EL FORMATO.**<br>• de la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co<br>• del servicio de **PB** (Personal Banking - explorador de internet) o Zona Transaccional;<br>• En la red de oficinas de **EL BANCO**<br>• Por medio de la **LÍNEA VERDE**<br>• A través de **BANCA MÓVIL,** y<br>• Los demás canales habilitados por **EL BANCO** para tal fin |

## SECCIÓN 3.5. OPCIONES DE PAGO Y APLICACIÓN DEL PAGO.

- Existen cuatro opciones de pago.
- Sea cual sea la opción elegida por **EL CLIENTE,** este deberá pagar dentro del plazo indicado en el Extracto.

¿Cuáles son estas opciones de pago a seleccionar?

- **Pago Total:** Se refiere al saldo total de **LA TARJETA** incluyendo comisiones e intereses.
- **Pago Mínimo**: Es el valor de las transacciones al plazo que **EL CLIENTE** haya elegido en el momento de la utilización.
- **Pago Mínimo Alterno**: Valor menor al pago mínimo en el sado a capital de cada una de sus transacciones será ampliado a 36 cuotas, conservando la tasa inicial y reduciendo al valor a pagar en el mes.
- **Rediferido**: Permite al **CLIENTE** consolidar el saldo total de **LA TARJETA** en una sola transacción, bajo un nuevo plazo de pago elegido por él. A esta operación se aplicará la

tasa de interés vigente al momento de la solicitud.

**¿Cuándo aplica el Pago Mínimo Alterno?**

- Únicamente aplica para los tipos de **TARJETA** que tengan esta opción señalada en el Extracto.
- Cuando **LA TARJETA** no presente mora.

Aspectos relevantes:

- El pago mínimo alterno se ofrece por única vez a todas las transacciones, es decir una transacción no puede diferirse más de 1 vez.
- Todos los meses podrá usar la opción de pago mínimo alterno y aplicará sobre las utilizaciones que no hayan sido diferidas.
- En caso de **no realizar el pago exacto** de alguna de las 3 opciones (pago mínimo, pago total, o pago mínimo alterno), la aplicación del pago se realizará de la siguiente forma:

| Acción | Aplicación |
|---|---|
| Pago mayor al pago mínimo alterno y menor al pago mínimo. | Se identifica y aplica como pago mínimo alterno y sus utilizaciones se difieren a 36 meses. |
| Pago mayor al pago mínimo y menor al pago total. | Se identifica como pago mínimo, se cubre la cuota y el adicional cubre las siguientes utilizaciones realizadas con menor tasa. |

¿Qué aspectos debes tener en cuenta para aplicar el Rediferido?

1. **LA TARJETA** se debe encontrar al día en sus pagos.
2. **EL CLIENTE** puede elegir el plazo entre 2 y 36 meses.
3. Una vez aprobado el Rediferido, no se exigirá el pago de la cuota mínima correspondiente al mes en que se realiza la operación.
4. El plan de pagos se reflejará en el siguiente extracto.
5. Puede solicitarse solo una vez cada 90 días.
6. Permite mejorar el flujo de caja del **CLIENTE** al extender el plazo de pago de **LA TARJETA**
7. Los costos asociados al Rediferido incluyen los intereses causados hasta la fecha de la solicitud, así como la cuota de manejo y/o comisiones aplicables, si corresponde.

**Ejemplo:**

- ✓ Pedro realiza varias compras en el mes de mayo por la suma de $1.000.000 y las difiere a 3 meses. La fecha límite de pago será el mes de junio.
- ✓ Antes de la fecha límite de pago de la tarjeta, Pedro solicita el Rediferido a un plazo de 6 meses.
- ✓ Se consolidan todas las compras realizadas con la Tarjeta, generando una nueva transacción por el valor de $1.000.000 a un plazo de 6 meses, más:
  - los Intereses causados desde la fecha de compra hasta la fecha del rediferido y,
  - Las comisiones y/o cuota de manejo (si aplica).
- ✓ Esta nueva transacción se difiere a 6 meses, con la tasa de interés vigente para el mes de junio, fecha de la solicitud.

- ✓ En el junio, Pedro no deberá realizar el pago mínimo de la Tarjeta.
- ✓ El nuevo plan de pagos comenzará a partir del mes de julio, el cual se indicará en el extracto.

¿Cómo se aplican los pagos?

Cuando realiza un pago, éste tendrá el siguiente orden de aplicación:

- A los gastos de la cobranza prejudicial y/o judicial (sí aplica)
- Primas de seguro, comisiones y otros gastos a su cargo (sí aplica)
- Intereses de mora (sí aplica)
- Intereses corrientes
- Capital

En caso de que, el pago sea mayor al pago mínimo y menor al pago total este se aplicará como abono extraordinario a las utilizaciones con menor tasa.

**SECCIÓN 3.6 REGISTRO DE OPERACIONES**

¿Qué valores cargará **EL BANCO** al cupo de **LA TARJETA**?

- Los de compras.
- Los de Avances.
- Los de las domiciliaciones de pagos registrados.
- Los débitos automáticos.
- Las compras de cartera.
- Las comisiones.
- Los seguros.
- Así como todos aquellos valores que consten en los comprobantes que **EL CLIENTE** haya firmado, en los registros electrónicos o magnéticos con la fecha, hora, tipo y valor de la transacción, realizadas en el país o en el exterior.

**Aspectos importantes que EL CLIENTE debe tener en cuenta**.

- **EL BANCO** se reserva la facultad de verificar las transacciones que **EL CLIENTE** efectúe con **LA TARJETA**, en cumplimiento de las normas que rigen el sistema de tarjetas.
- **EL CLIENTE** autoriza a **EL BANCO** para realizar los ajustes y reversiones pertinentes.

¿A qué plazo se cargarán mis utilizaciones?

- Las utilizaciones de **LA TARJETA** realizadas en Colombia se diferirán en el número de cuotas mensuales seleccionadas por **EL CLIENTE** al momento de realizar la transacción desde 1 a 36 meses.
- Los avances en efectivo a través de cajeros automáticos en Colombia y en exterior se diferirán en 36 cuotas mensuales.
- Al realizar compras en comercios internacionales en donde no sea posible seleccionar número de cuotas, se aplicarán de la siguiente forma: si la compra es menor o igual a $70.000 esta se difiere automáticamente a 1 cuota y si el valor es mayor a $70.001 se difiere a 36 cuotas.

**SECCIÓN 3.7 RESPONSABILIDAD POR ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

**EL BANCO** no será responsable de la cantidad, calidad, marca, efectividad de garantías, u otros aspectos de las mercancías o servicios que adquiera u obtenga **EL CLIENTE** con **LA TARJETA,** asuntos que deberán ser resueltos directamente con el proveedor o productor.

**CLÁUSULA 4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE:**

| | |
|---|---|
| **PAGO** | • Pagar el valor señalado en el Extracto como fecha límite de pago.<br>• La no recepción del extracto por causas no atribuibles a **EL BANCO**, y por hechos ocasionados por **EL CLIENTE** o por terceros ajenos a **EL BANCO**, no eximen a **EL CLIENTE** de esta obligación. |
| **CUSTODIA** | • Custodiar y conservar diligentemente **LA TARJETA** de modo que ninguna otra persona pueda usarla. |
| **USO** | • Será responsable de todas las utilizaciones del Cupo de Crédito que se realicen con **LA TARJETA** y de cualquier uso indebido de la misma |
| **IDENTIFICACIÓN** | • Cumplir con los requisitos necesarios que le permitan a **EL BANCO** identificarlo y autenticarlo de acuerdo con el canal o instrumento utilizado por éste para efectuar la operación. |
| **SEGURIDAD** | • Cumplir con los mecanismos de seguridad que se encuentran a su disposición en la página web www.bancopopular.com.co. |
| **AVISO OPORTUNO** | • En caso de pérdida, clonación o hurto de **LA TARJETA**, **EL CLIENTE** deberá avisar de inmediato a **EL BANCO** solicitando su bloqueo, presentar denuncia ante la autoridad competente y cumplir con todas las medidas de prevención que se le indiquen. |

**CLÁUSULA 5. BENEFICIOS, CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES PARTICULARES.**

**SECCIÓN 5.1 BENEFICIOS:**

| | |
|---|---|
| **Tarjetas Amparadas y/o adicionales** | A solicitud del **CLIENTE, EL BANCO** podrá entregar tarjetas amparadas y/o adicionales con **LA TARJETA** de este en favor de las personas que se indique en **EL FORMATO** o en el **FORMATO** de Solicitud de Tarjeta de Crédito amparada**.**<br><br>La utilización de **LA TARJETA** amparada obliga al **CLIENTE** en todas las estipulaciones contenidas en el presente **CAPÍTULO,** así como aquellas establecidas en el **FORMATO.** |

| | | |
|---|---|---|
| | **Beneficios de Fidelización** | **EL CLIENTE** conoce y acepta los términos y condiciones de los Programas de Fidelización que se señalan a continuación:<br>• **TUPLÚS:**<br>**EL CLIENTE** podrá consultar los términos y condiciones del Programa de Lealtad **TUPLÚS** para la acumulación de puntos publicados en la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co.<br>• **CONNECTMILES:**<br>**EL BANCO** ofrece de manera exclusiva para los clientes de **LA TARJETA CONNECTMILES** un plan de fidelización diferente a **TUPLÚS**, para lo cual **EL CLIENTE** podrá consultar los términos y condiciones del programa ConnectMiles – Banco Popular en la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co.<br>• **CASHBACK:**<br>**EL BANCO** ofrece de manera exclusiva para los clientes de **LA TARJETA ZAFIRO** y **LA TARJETA AUTÉNTICA (MUJER)** un plan de fidelización adicional a **TUPLÚS**, en el que **EL BANCO** ofrece a **EL CLIENTE** un porcentaje de devolución permanente sobre el valor de las compras realizadas con **LA TARJETA** en comercios específicos que **EL BANCO** seleccione y dé a conocer a **EL CLIENTE** mediante la página web www.bancopopular.com.co. La devolución se realizará como abono a **LA TARJETA**, y será informada en el respectivo extracto. |
| | **Tarjeta Crédito Posible con garantía FNG** | **El BANCO** ofrece a los clientes pensionados de ingresos hasta 2 SMMLV con y sin experiencia crediticia la Tarjeta de Crédito Posible, la cual se otorgará de acuerdo con las políticas de crédito definidas por el **BANCO**. La tarjeta de crédito está amparada por el Fondo Nacional de Garantías (FNG) y cubre un porcentaje de la mora en caso de impago. Estas condiciones pueden variar de acuerdo con lo dispuesto por el FNG y que podrá consultar en www.bancopular.com.co<br>**¿Hasta cuánto tiempo cubre la garantía?**<br>• Cubre durante toda la vigencia de la tarjeta, a menos que el cliente presente inactividad durante 24 meses, en este caso la Tarjeta se cancelará y así mismo se cancelará la garantía.<br>**¿Cuáles son las comisiones de la tarjeta?**<br>• La tarjeta pagará cuota de manejo de manera mensual una vez este activa.<br>• Se cobrará al cliente mensualmente la comisión definida por el FNG.<br>• El valor de la comisión expuesto en la página web del banco se identificará en el extracto del cliente bajo el concepto de Cobro de comisión FNG y Cobro de IVA comisión FNG. **El BANCO** será el responsable de trasladar este valor al FNG de manera periódica.<br>• El cobro de la garantía se aplicará sobre el saldo capital de la tarjeta a corte de cada mes. |

| | | |
|---|---|---|
| | | **¿Qué condiciones se requiere para tener la cobertura?**<br>• **El CLIENTE**, al momento de la adquisición deberá firmar el pagaré y Anexo No. 2 Aceptación de la Garantía, Consulta y Reporte ante los Operadores de Bancos de Datos de Información Financiera o Crediticia y Tratamiento de Datos Personales "HABEAS DATA" del FNG.<br><br>**¿Qué pasa con mi calificación de crediticia cuando se reclama la garantía?**<br>• En este caso al ser **una** obligación incumplida por el cliente, **EL BANCO** realizará el respectivo reporte a centrales de riesgo.<br>La utilización de **LA TARJETA** obliga al **CLIENTE** al cumplimiento de todas las estipulaciones contenidas en el presente Capítulo, así como a aquellas contenidas en el Título Primero del presente Reglamento Universal, y la cobertura de la garantía no exime al **CLIENTE** de su pago. |
| | **Administra los topes de tu tarjeta** | Disfruta de un mayor control y seguridad en tus operaciones; gestiona los límites de tus **TARJETAS** a través del canal transaccional del **BANCO**, estableciendo un monto máximo diario y el número de transacciones para hacer avances en cajeros, avances en oficina, compras por internet y compras presenciales. |
| | **Autorización Pagos parciales con las Tarjetas de Crédito Visa.** | Puede dividir el valor de una compra en dos partes:<br>• Una parte se paga con la tarjeta de crédito Visa Banco Popular y la otra con el saldo disponible en la cuenta de ahorros o corriente del Banco |

**SECCIÓN 5.2 TASAS DE INTERÉS**

| | | |
|---|---|---|
| | **¿Dónde se pueden consultar las tasas de interés?** | • Red de oficinas<br>• Página web del Banco www.bancopopular.com.co<br>• En el Extracto, cuando sea el caso |
| | **EL CLIENTE** acepta el cobro de las tasas de interés corrientes y de mora, establecidos por **EL BANCO** dentro de los límites legales.<br><br>**EL CLIENTE** pagará los intereses remuneratorios de sobre cada transacción a la tasa vigente del día en que realizó la utilización, la cual podrá consultar en www.bancopopular.com.co. En caso de no realizar el pago de su cuota en los plazos definidos, se liquidarán intereses de mora sobre el capital vencido. En este caso, los intereses se liquidarán a la tasa máxima permitida por la ley.<br><br>• Compras a 1 cuota:<br>Las compras realizadas a 1 cuota no generarán intereses corrientes, siempre y cuando el pago se efectúe dentro de la fecha límite establecida. En caso de que el pago se efectúe después de esa fecha, se generarán los siguientes intereses:<br><br>• **Intereses corrientes**: Desde el día de la compra hasta la fecha límite de pago. | |

| | |
|---|---|
| | • **Intereses de mora**: Desde el día siguiente a la fecha límite de pago hasta el día en que se realice el pago<br><br>**Ejemplo:**<br><br>**a.** Si realizas una compra el 03 de enero por valor de $100.000 a un plazo de una cuota, y su fecha de corte es el 31 de enero, deberás cancelar el valor total de la compra a más tardar el 15 de febrero, que corresponde a su fecha límite de pago.<br><br>• Si pagas el 15 de febrero (antes de la fecha límite), no se generarán intereses sobre dicha compra.<br>• Si no pagas el 15 de febrero y pagas el saldo el 20 de febrero, se generarán los siguientes cobros en la facturación del mes de marzo.<br>• **Intereses corrientes:** Desde el 03 de enero hasta el 15 de febrero.<br>• **Intereses de mora:** Desde el 16 de febrero hasta el 20 de febrero. |
| ✓ | Compras pactadas a 2 o más cuotas:<br><br>**Estas compras generarán intereses corrientes desde la fecha de la compra hasta el último día del periodo de facturación.**<br>**Ejemplo:**<br>**a.** Si realizas una compra de $100.000 el 03 de enero con un plazo de 4 cuotas y tienes corte de facturación el 31 de enero, se generarán los siguientes cobros:<br>• En el primer extracto, el 15 de febrero, se te cobrará $25.000 de capital más los intereses corrientes correspondientes al periodo del 03 al 31 de enero.<br>• En el segundo extracto, en marzo, pagarás la segunda cuota de capital de $25.000 más los intereses corrientes correspondientes a los 28 días de febrero calculados sobre el saldo a capital vigente para este mes (en este caso, $75.000), y así sucesivamente los meses siguientes hasta completar el pago total de la compra. |
| ✓ | **Avances y compras de cartera:**<br>Los avances y compras de cartera generan intereses corrientes desde el momento en que se aplica la transacción incluso si se difieren a un mes. |

**SECCIÓN 5.3 TARIFAS**

| | | |
|---|---|---|
| | **¿Dónde se pueden consultar las comisiones?** | • Red de oficinas<br>• Página web del Bancowww.bancopopular.com.co<br>• En el Extracto, cuando sea el caso. |
| | • **EL CLIENTE** reconoce que hay terceros quienes podrán realizar cobros por el uso de **LA TARJETA** en sus canales y que no corresponden a cargos generados por **EL BANCO** (por ejemplo: el uso de redes de cajeros automáticos en el exterior o el cobro de comisiones del Fondo Nacional de Garantías- FNG, para el caso de productos con este tipo de garantía).<br>• Estos puede que sean conocidos por el cliente de forma previa a la realización de la operación.<br>• **EL CLIENTE** acepta el cobro de las comisiones que son publicadas por **EL BANCO**. | |

| Sobre la Cuota de Manejo de la TARJETA | |
|---|---|
| **¿Desde qué momento se cobra?** | • A partir de la activación de la **TARJETA** dependiendo de la categoría de la misma.<br>• **EL BANCO** podrá definir condiciones de uso de **LA TARJETA** para generar la exoneración de la cuota de manejo si así lo define. |

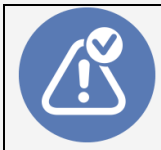
## SECCIÓN 5.4. ADMINISTRACIÓN, CONTINUIDAD Y ACTUALIZACIÓN DE LA TARJETA.

### 5.4.1. Renovación de LA TARJETA

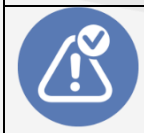
| | | |
|---|---|---|
| | **¿Qué es?** | La renovación tiene como única finalidad permitir la continuidad del uso de **LA TARJETA.** |
| | **¿Cuándo procede?** | • Vencimiento de la vigencia de **LA TARJETA**<br>• Por razones operativas o tecnológicas,<br>• Procesos periódicos definidos por el **BANCO**. |
| | **Aspectos para tener en cuenta** | • No se modifica las condiciones financieras ni beneficios de **LA TARJETA**<br>• Se mantiene el mismo titular y el cupo aprobado.<br>• No implica el otorgamiento de una nueva **TARJETA.**<br>• No se genera una nueva obligación ni extingue la existente. |

### 5.4.2. Reexpedición de LA TARJETA

| | | |
|---|---|---|
| | **¿Qué es?** | El **BANCO** emite una nueva **TARJETA** para reemplazar la actual, con el fin de garantizar la continuidad del servicio, la seguridad del medio de pago y la protección del **CLIENTE** |
| | **¿Cuándo procede?** | • Pérdida o hurto de la **TARJETA**.<br>• Bloqueo de la **TARJETA** por razones de seguridad, como fraude o transacciones no autorizadas.<br>• Deterioro o falla técnica de la **TARJETA**.<br>• El **BANCO** identifique riesgos de seguridad. |

| | | |
|---|---|---|
|  | **Aspectos para tener en cuenta** | • No implica otorgamiento de una **TARJETA**<br>• No modifica el cupo de crédito ni las condiciones de **LA TARJETA**.<br>• No extingue ni reemplaza la obligación crediticia vigente. |

### 5.4.3. Cambio de categoría de LA TARJETA.

| | | |
|---|---|---|
| | **¿Qué es?** | El cambio de categoría de **LA TARJETA** corresponde a la modificación de las características comerciales, lo que puede implicar ajustes en los beneficios, servicios o condiciones de uso de acuerdo con el análisis realizado por **EL BANCO**.<br><br>**Ejemplo**: Pedro actualmente tiene una tarjeta de crédito categoría Clásica. Con el tiempo, mejora su perfil financiero y cumple las condiciones definidas por el BANCO, por lo que se le ofrece el cambio a una tarjeta Oro.<br><br>Como resultado Pedro accede a mayores beneficios, como programas de puntos, seguros adicionales o promociones exclusivas. |
| | **¿Cuándo procede?** | • Solicitud del cliente. Lo cual se encuentra sujeto al cumplimiento de las políticas internas del **BANCO**.<br>• ofrecimiento del **BANCO** como mejora o actualización del producto. |
|  | **Aspectos para tener en cuenta** | • No implica una nueva vinculación como un nuevo cliente.<br>• Implica una modificación al contrato vigente, dado los beneficios de la categoría de **LA TARJETA**.<br>• No genera novación de la obligación crediticia. |

## SECCIÓN 5.5 SEGUROS

**¿Con qué seguros cuenta la Tarjeta de Crédito?**

Cuenta con Seguro de Vida Deudores con cubrimiento por muerte e Incapacidad Total y Permanente.

**¿Qué ampara el seguro?**

La deuda de la Tarjeta.

**¿Dónde se pueden encontrar las características, coberturas, exclusiones y tarifas de la póliza?**

Estos elementos se encuentran publicados en la página web del **BANCO** www.bancopopular.com.co

Aspectos relevantes

- **EL CLIENTE** autorizará su inclusión en la póliza ofrecida por **EL BANCO** mediante el diligenciamiento y firma de **EL FORMATO.**
- Con su firma se obliga a cancelar el valor de la prima correspondiente en los plazos y fechas determinadas en la respectiva póliza.
- **EL CLIENTE** podrá contratar otros seguros, tales como: viaje y/o extravío de **LA TARJETA** ofrecidos por las aseguradoras a través de la red de **EL BANCO.**

¿**EL CLIENTE** debe adquirir la póliza ofrecida por **EL BANCO**?

- Pese a que la constitución de un Seguro de Vida e Incapacidad Total y Permanente es obligatoria, **EL CLIENTE** no necesariamente debe adquirir aquel ofrecido por **EL BANCO.**
- **EL CLIENTE** podrá contratar los seguros por su cuenta con una entidad aseguradora diferente, siempre y cuando la cobertura, amparos y valor asegurado sean como mínimo los mismos ofrecidos en los seguros tomados por **EL BANCO.**
- En el caso en que **EL CLIENTE** decida no autorizar su inclusión en póliza ofrecida por **EL BANCO**, **EL CLIENTE** deberá aportar la póliza que desea adquirir, y **EL BANCO** valorará y responderá a **EL CLIENTE** su aceptación o la justificación del rechazo de la misma.
- Para la solicitud de la Tarjeta Crédito Posible no es obligatoria la contratación del del Seguro de Vida.

## SECCIÓN 5.6 ¿QUÉ SE DEBE TENER EN CUENTA AL UTILIZAR LA TARJETA DE CRÉDITO EN EL EXTERIOR?

Las transacciones realizadas se liquidarán por la respectiva Franquicia (Visa y MasterCard) y deberán pagarse por **EL CLIENTE**, de acuerdo con las siguientes especificaciones:

| | |
|---|---|
| **¿Cómo se liquida?** | • Se realizará la conversión de la moneda original de la transacción a Dólares Americanos.<br>• Luego se liquidará en Pesos Colombianos. |
| **¿A qué tasa se liquida?** | • Se liquidará a la TRM establecida por la Franquicia para la fecha de la transacción. |
| **¿Qué debe pagar EL CLIENTE?** | • El valor total de la liquidación (la cual incluye la Tarifa correspondiente a la comisión por el servicio de conversión a Pesos Colombianos).<br>• Para las tarjetas vinculadas a la Franquicia MasterCard se liquida de acuerdo con varios factores, entre ellos, la tasa de compra, la tasa de apertura del mercado, la tasa de negociación de divisas, e incluye la comisión por conversión. |

| | |
|---|---|
| **¿Dónde se encuentran las tarifas de la comisión?** | • Red de oficinas.<br>• Página web de EL BANCO www.bancopopular.com.co |
| **¿A qué plazo se difieren las compras realizadas en el exterior?** | • Compras por valor menor o igual a $70.000 se difieren automáticamente a 1 cuota.<br>• Compras por valor mayor a $70.001 se difieren automáticamente a 36 meses. |

**EL CLIENTE** sólo podrá obtener bienes y/o servicios y avances hasta por la suma a que tenga derecho, de acuerdo con los topes que determinen las autoridades monetarias colombianas.

**SECCIÓN 5.7 ASISTENCIA INTERNACIONAL**

**¿Cuándo aplica?:**

Para acceder al servicio de asistencias internacionales, es necesario que en los seis (6) meses antes de la solicitud del servicio **EL CLIENTE** tenga utilización de su Tarjeta de crédito (compras, compra de cartera, avances y pago de impuestos).

**Para tener en cuenta**:
Este servicio aplica únicamente para **CLIENTES** persona natural que cuenten con un **TARJETA**, y que no tenga bloqueos definitivos ni presente mora. Este beneficio no aplica para la Tarjeta Posible.

¿Cómo conozco la cobertura?:

**El CLIENTE** podrá consultar las coberturas de la asistencia en la página web del **BANCO** o ingresando al siguiente link https://www.bancopopular.com.co/wps/portal/bancopopular/inicio/para-ti/tarjeta-de-credito sección Asistencias Internacionales o el clausulado de servicios en https://www.bancopopular.com.co/wps/wcm/connect/bancopopular/b9dc36c6-c491-4d84-8989-232ccf60c505/Terminos-y-condiciones-servicio-de-Asistencias-Internacionales.pdf?MOD=AJPERES&CVID=puDpVls

¿Cuáles son los canales de atención?

- Correo electrónico: asistenciapopular@igroupsolution.com.
- Línea en Colombia: 601 6531665
- Línea internacional: **USA/Canadá 1 (866) 888-4061.**
- WhatsApp: +57 3150864118

¿Cómo descargo el certificado?

El certificado de la Asistencia podrá ser descargado por **EL CLIENTE** a través del siguiente link**:** https://asistenciasbancopopular.com

**CLÁUSULA 6. AUTORIZACIONES**

**EL CLIENTE** autoriza a **EL BANCO** para:

- En caso de extravío de **LA TARJETA**, trasladar a una nueva tarjeta el saldo pendiente por utilización del plástico extraviado, siempre y cuando **EL CLIENTE** haya autorizado su expedición.
- Trasladar a una nueva **TARJETA** el saldo pendiente, por cambios derivados de los convenios con las franquicias o ajustes en los programas de lealtad ofrecidos por **EL BANCO**.
- Debitar de alguna de sus cuentas que posea con **EL BANCO** la deuda de **LA TARJETA** pendiente de pago**.**

**CLÁUSULA 7 TERMINACIÓN**

**SECCIÓN 7.1 ¿Cuándo y cómo se termina la vinculación?**

La cancelación de LA TARJETA por parte del **CLIENTE** se hará efectiva siempre y cuando, se haya realizado el pago total del saldo adeudado causado en su próxima fecha de corte posterior al día de la solicitud, y cumpla con el proceso vigente determinado por el banco para solicitar la cancelación.

**Ten presente que:**

El paz y salvo de la tarjeta de crédito cancelada se generará a los treinta (30) días calendarios contados a partir de la fecha de tu solicitud de cancelación en **EL BANCO**; siempre cuando, **EL CLIENTE** no presente un saldo pendiente por pagar.

| | |
|---|---|
| • **EL CLIENTE** podrá dar por terminada su vinculación en cualquier momento<br>• **EL BANCO** podrá hacerlo por las causales establecidas en el presente Capítulo y en la cláusula Tercera del Título Primero del presente **REGLAMENTO.** | En ambos casos, **EL CLIENTE** deberá cumplir con la obligación de pagar en forma inmediata la totalidad de los saldos a su cargo. |

Cuando se presente alguna de las causales de aceleración del plazo de las obligaciones derivadas del contrato de apertura de crédito o la totalidad de las deudas a cargo de **EL CLIENTE** que se describen a continuación, **EL BANCO** notificará a **EL CLIENTE** previamente por el medio de comunicación que elija **EL BANCO** y con la antelación definida en la ley.

**SECCIÓN 7.2 CAUSALES DE ACELERACIÓN**

Son causales de aceleración del plazo, entre otras, las siguientes:

| | |
|---|---|
| | No pago en las condiciones pactadas, de cualquier suma por parte del **CLIENTE**. |
| | Usar **LA TARJETA** para fines no previstos o en cuantía superior a los límites autorizados por **EL BANCO**. |
| | Cuando **EL CLIENTE** fuere sancionado por mal manejo en operaciones financieras. |
| | Cuando **EL CLIENTE** sea demandado judicialmente o se le embarguen bienes por cualquier persona o cualquier acción. |
| | Cuando a **EL CLIENTE** le sea cancelada cualquiera de las tarjetas de crédito que posea. |
| | Cuando **EL CLIENTE** aparezca como deudor moroso de un establecimiento de crédito o de **EL BANCO**. |
| | La muerte de **EL CLIENTE** lo cual dará derecho a **EL BANCO** para exigir la totalidad de la deuda. |
| | Cuando **EL BANCO** considere que la tarjeta ha sido utilizada por **EL CLIENTE** como instrumento para actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a las actividades delictivas o a las transacciones y fondos vinculados con las mismas. |
| | Cuando **EL CLIENTE** aparezca como deudor moroso de un establecimiento de crédito o de **EL BANCO**. |
| | La muerte de **EL CLIENTE** lo cual dará derecho a **EL BANCO** para exigir la totalidad de la deuda. |
| | Cuando **EL BANCO** considere que **LA TARJETA** ha sido utilizada por **EL CLIENTE** como instrumento para actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a las actividades delictivas o a las transacciones y fondos vinculados con las mismas. |

**CLÁUSULA 8. DEFINICIONES:**

| | | |
|---|---|---|
| | **Banca Móvil** | Canal virtual puesto a disposición de **EL BANCO** a través de una Aplicación (App) que puede ser utilizada por medio de dispositivos móviles con acceso a internet, que permite realizar operaciones monetarias o no monetarias, mediante el ingreso con la identificación y clave de **EL CLIENTE** y cuyos términos y condiciones se encuentran en la App. |
| | **Código QR** | Imagen que contiene una combinación única de barras y cuadros, que al ser leída por ciertos dispositivos electrónicos permite realizar compras con solo ser escaneado desde la cámara de un teléfono móvil sin tener la necesidad de entregar el plástico. |
| | **Cupo** | Cantidad total de dinero que se tiene disponible para gastar usando la Tarjeta. |
| | **El Formato** | Es el documento denominado "Formato Único de Vinculación" que firma **EL CLIENTE** en el momento de adquirir un producto y/o servicio con **EL BANCO**. |
| | **Entrega certificada** | Entrega de **LA TARJETA** en la dirección que **EL CLIENTE** registre en **EL FORMATO**. |
| | **Entrega personalizada** | Entrega de **LA TARJETA** realizada exclusivamente a **EL CLIENTE**. |
| | **Extractos** | Documento mediante el cual **EL BANCO** informa a **EL CLIENTE** en un período determinado, todos los movimientos realizados con su Tarjeta, entre éstos, las sumas que adeuda por concepto de capital, intereses, comisiones, seguros, entre otros. |
| | **Línea Verde** | Canal telefónico puesto a disposición de clientes y usuarios, a través de las líneas Bogotá (601) 743 46 46 y Línea Nacional 01 8000 184646, que permite realizar operaciones monetarias o no monetarias, según el **Capítulo Noveno del Reglamento Universal de Productos y Servicios.** |
| | **PB (Personal Banking) o Zona Transaccional** | Link de acceso puesto a disposición de los clientes a través de la página web de **EL BANCO www.bancopopular.com.co,** que permite realizar operaciones monetarias o no monetarias, mediante el ingreso con la identificación y clave de **EL CLIENTE** y cuyos términos y condiciones se encuentran en dicho link. |
| | **Pago Total** | Se refiere al saldo total de la tarjeta de crédito incluyendo comisiones e intereses. |

| | | |
|---|---|---|
| | **Pago Mínimo** | Es el valor de las transacciones al plazo que **EL CLIENTE** haya elegido en el momento de la utilización. |
| | **Pago Mínimo Alterno** | Si **EL CLIENTE** elige realizar el pago mínimo alterno, el sado a capital de cada una de sus transacciones será ampliado a 36 cuotas, conservando la tasa inicial. |
| | **TRM o Tasa de cambio representativa del mercado** | Es la cantidad de pesos colombianos por un dólar de los Estados Unidos. |

**Última actualización Título Segundo, Capítulo Quinto. Tarjeta de Crédito: 25 de Agosto de 2026**

## CAPÍTULO SEXTO
## BANCA MOVIL

**PRIMERA. BANCA MÓVIL.-** Es un canal mediante el cual**, EL CLIENTE** podrá realizar transacciones, operaciones o adquisición de servicios o productos que sean autorizadas por **EL BANCO**, denominado **"Banco Popular App",** en adelante **App.** En cualquier momento, **EL BANCO** podrá limitar, adicionar o suprimir cualquiera de las operaciones, lo cual será informado por cualquiera de los canales de **EL BANCO.**

**SEGUNDA. ACCESO.-** Para poder acceder a la **App**, **EL CLIENTE** deberá disponer de conexión a internet y de un dispositivo inteligente que opere con la tecnología apta y los medios físicos que le permitan recibir o transmitir la información necesaria para la realización de operaciones y/o transacciones que **EL BANCO** tenga habilitado en este canal.

**TERCERA. EL CLIENTE.-** Conoce y acepta que el uso de la **App** puede verse afectado 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**, u otras, así como por problemas técnicos o por suspensión de dichos servicios, las cuales no son atribuibles a **EL BANCO**.

**CUARTA. OPERACIONES Y TRANSACCIONES. EL CLIENTE.-** se obliga a realizar las operaciones y transacciones de acuerdo con las condiciones establecidas por **EL BANCO. EL CLIENTE** asume la obligación de realizarlas atendiendo las condiciones y medidas de seguridad establecidas en la página web de **EL BANCO.**

**PARAGRÁFO: EL BANCO** pondrá a disposición de **EL CLIENTE** la habilitación del uso de la herramienta de WhatsApp para emitir ordenes de transferencias que se llevarán a cabo a través del canal de Banca Móvil. Su habilitación y uso se regirá por lo dispuesto en los respectivos términos y condiciones publicados en la página web de **EL BANCO,** así como lo dispuesto en este **REGLAMENTO.**

**QUINTA. PRODUCTOS Y SERVICIOS.-** La **App** podrá permitir la adquisición de productos y servicios, cuyos términos y condiciones estarán publicadas en la página web de **EL BANCO.**

**SEXTA. LIMITES A LAS OPERACIONES. EL BANCO** podrá rechazar transacciones que se realicen a través de la App, bloquear temporal o definitivamente la **App** y los servicios u operaciones que se realizan a través de ésta 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 reglamento, d) Cuando **EL BANCO** considere que el servicio está siendo utilizado para actividades ilícitas, delictivas, ilegales, financiación del terrorismo, lavado de activos, etc.

**EL BANCO** podrá establecer límites máximos y mínimos de disponibilidad para operaciones y transacciones a través **la App**, 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 que **EL CLIENTE** realice, se atenderán siempre y cuando el saldo o cupo del respectivo producto lo permita. **EL BANCO** no está obligado a otorgar crédito alguno a **EL CLIENTE** con el fin de atender estas transacciones.

**SÉPTIMA. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.-**

- Hacer un debido uso de la **App.**
- Seguir las recomendaciones formuladas por **EL BANCO** en cuanto a la forma de operar y seguridades de la **App.**
- Adquirir y mantener todo el equipo y medios de comunicación necesarios para utilizar la **App.**
- No ceder ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y obligaciones que asume.
- Abstenerse de llevar a cabo conductas tendientes a obtener algún beneficio comercial de la **App,** tales como licenciar, vender, revender, re licenciar, asignar, distribuir, entre otras.
- No realizar cambios, alteraciones del software que soportal **la App.**
- No ejecutar actos tendientes a descomponer técnicamente la **App**, independientemente de la finalidad perseguida.
- Entregar correctamente los datos a **EL BANCO** para hacer uso de la **App**.
- Dar a conocer a **EL BANCO** la pérdida, hurto o deterioro de los dispositivos y solicitar inmediatamente el bloqueo de la **App,** a través de los canales dispuestos por **EL BANCO** para ello.
- Mantener permanentemente actualizada la **App.**

**OCTAVA. PROPIEDAD INTELECTUAL.- EL CLIENTE** acepta que el software y/o los distintos códigos usados en la **App** son de propiedad de **EL BANCO** y/o de sus proveedores, conforme la normatividad vigente sobre propiedad intelectual. Cualquier reproducción, alteración, modificación o explotación patrimonial está expresamente prohibida por la ley y puede conllevar sanciones civiles, comerciales y penales.

**NOVENA. LOCALIZACIÓN.-** Está en cabeza de **EL CLIENTE** la facultad de activar o desactivar el servicio de localización. En aquellos eventos en los cuales **EL CLIENTE** permita la localización, autoriza el uso de su información respecto de su localización para que pueda ser compartida con el único fin de poder acceder a información de oficinas, cajeros de **EL BANCO.**
**DÉCIMA PRIMERA. TERMINACIÓN.- EL BANCO** podrá dar por terminado en forma unilateral, los servicios prestados según lo establecido en el reglamento universal de productos y/o servicios financieros.

**DÉCIMA SEGUNDA. MODIFICACIONES.-** Las modificaciones que **EL BANCO** realice al presente **REGLAMENTO** se informarán a **EL CLIENTE** según lo establecido en el reglamento universal de productos y/o servicios financieros.

**DÉCIMA TERCERA. REGULACIÓN.-** Los servicios que **EL BANCO** presta a través de la **App** se regulan por lo contenido en el presente **REGLAMENTO** y en lo no previsto en el mismo, se sujetará a lo contemplado en los contratos, convenios o reglamentos que regulen cada producto o servicio y por la normatividad vigente.

**Última actualización Título Segundo, CAPÍTULO Sexto. BANCA MÓVIL: 21 de Noviembre de 2025.**

## 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.**

## CAPÍTULO OCTAVO
## E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS

**PRIMERA. OBJETO.- E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS**, es un servicio que **EL BANCO**, prestará a **EL CLIENTE** a través de su página web www.bancopopular.com.co; en virtud del cual **EL CLIENTE** podrá realizar las transacciones, transferencias, pagos, consultas, solicitudes, en adelante **OPERACIONES**, que **EL BANCO** le habilite, de acuerdo con el paquete elegido y solicitado por **EL CLIENTE** en la forma de papelería denominada **FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS**, en adelante **FORMULARIO**, tales como: 1) Consulta de saldos, 2) Consulta de movimientos, 3) Consulta de Recaudos, 4) Transferencia de Fondos entre cuentas de **EL BANCO** y entre cuentas de los Bancos que hacen parte de la Red de Servicios del Grupo Aval en línea y/o programadas, 5) Pagos de nómina y/o proveedores a través de la Red de ACH Colombia, 6) Solicitud y activación de chequeras, 7) Pagos de servicios públicos y privados, 8) Pagos de obligaciones de **EL BANCO** y/o a favor de entidades que hacen parte de la Red de Servicios del Grupo AVAL, 9) Pago de impuestos, 10) Pagos electrónicos tales como: servicios, obligaciones, impuestos, planilla única, PSE, B2C, B2B y Sociedad Portuaria y 11) Las demás **OPERACIONES** autorizadas por **EL BANCO** para ser realizadas a través del presente servicio. **PARÁGRAFO:** En cualquier momento **EL BANCO** podrá limitar, adicionar o suprimir cualquiera de las **OPERACIONES** habilitadas por **EL BANCO** en virtud del presente **REGLAMENTO**, por razones de orden técnico, operativo o de seguridad que puedan presentarse al interior de **EL BANCO**.

**SEGUNDA. INFORMACIÓN PREVIA.-** Para acceder al uso del servicio **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS**, **EL CLIENTE** deberá diligenciar, suscribir y entregar el **FORMULARIO** en la Oficina de **EL BANCO** en la cual se efectúe la vinculación de **EL CLIENTE**, indicando los números de cuentas corrientes y/o de ahorros que serán matriculadas para hacer uso del servicio **EPOPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS**. Para tal efecto y sin perjuicio del cabal diligenciamiento del **FORMULARIO** mencionado, es indispensable que **EL CLIENTE** indique el número de las cuentas origen, entendiéndose por tales aquellas cuentas corrientes y/o de ahorros de que es titular **EL CLIENTE** en **EL BANCO** y de las cuales se harán los débitos correspondientes. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Toda modificación que **EL CLIENTE** desee realizar sobre los datos indicados por éste en el **FORMULARIO** se entenderá válidamente surtida, cuando: (i) **EL CLIENTE** diligencie y suscriba en su totalidad un nuevo **FORMULARIO** con las modificaciones requeridas, (ii) Sea recibido el nuevo **FORMULARIO** en la oficina de **EL BANCO** en la cual se efectúe la vinculación de **EL CLIENTE**, (iii) **EL BANCO** haya procedido a ingresar y validar en su sistema las modificaciones solicitadas y (iv) **EL BANCO** confirme a **EL CLIENTE** el registro exitoso de dichos cambios. Cualquier cambio de paquete de servicios señalado por **EL CLIENTE** en el **FORMULARIO**, debe contar con la aprobación de **EL BANCO**. **PARÁGRAFO SEGUNDO: EL CLIENTE** podrá hacer **OPERACIONES** en un mismo día hasta los topes registrados bajo su responsabilidad en el **FORMULARIO**, sin perjuicio que por razones de orden técnico, operativo o de seguridad, **EL BANCO** modifique el número máximo de transferencias y/o cuantías. **PARÁGRAFO TERCERO:** Todas las **OPERACIONES**, que realice **EL CLIENTE** a través del servicio de **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS**, tienen el carácter de definitivas. **PARÁGRAFO CUARTO:** Todas las **OPERACIONES** que realice **EL CLIENTE** a través del servicio de **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS** se deberán realizar utilizando direcciones IP fijas que **EL CLIENTE** registre directamente en el menú de Internet Empresarial de **EL BANCO**. Todo cambio de dirección IP se entenderá válidamente surtido, cuando:

(i) **EL CLIENTE** diligencie y suscriba en su totalidad un nuevo **FORMULARIO** con el cambio de dirección IP requerida, (ii) Sea recibido el nuevo **FORMULARIO** en la oficina de **EL BANCO** en la cual se efectúe la vinculación de **EL CLIENTE**, (iii) **EL CLIENTE** registre el cambio de la dirección IP en el menú de Internet Empresarial de **EL BANCO**, (iv) **EL BANCO** haya procedido a ingresar y validar en su sistema el cambio de la dirección IP solicitada a través del **FORMULARIO** y (v) **EL BANCO** confirme a **EL CLIENTE** el registro exitoso de dichos cambios. **PARÁGRAFO QUINTO:** Sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral tercero de la Cláusula Cuarta del presente **CAPÍTULO**, **EL CLIENTE** solo podrá acceder al servicio **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS**, los días hábiles entre las 6:00

a.m. y las 8:00 p.m. De igual manera **EL CLIENTE** no podrá acceder al servicio **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS** para la realización de **OPERACIONES** durante los fines de semana y festivos, con excepción de la consulta de saldos.

**TERCERA. CONDICIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO.- 1. CLAVES:** Para acceder al servicio, **EL BANCO** entregará a **EL CLIENTE** una clave bipartita, cuya primera parte será entregada directamente a **EL CLIENTE** una vez se genere dicha clave por **EL BANCO**, la segunda parte, será enviada a la dirección registrada por **EL CLIENTE** en **EL BANCO** mediante correo certificado. Una vez se ingrese por primera vez al servicio **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS**, **EL CLIENTE** unificará la clave bipartita que ha recibido por separado, y la modificará inmediatamente. Es responsabilidad de **EL CLIENTE** la creación, modificación, custodia y manejo de las claves para tener acceso a la realización de **OPERACIONES** a través del servicio **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS**. **EL CLIENTE** mantendrá en secreto las claves creadas por él mismo y/o las entregadas inicialmente por **EL BANCO**, y las modificará cada vez que lo considere necesario para su propia seguridad, de manera que se conserve la característica de toda clave, es decir, que sea secreta, confidencial, personal e intransferible, por ende, no podrá ser conocida bajo ninguna circunstancia por los empleados de **EL BANCO**, pues **EL CLIENTE** es el único autorizado para su creación, modificación y manejo. En caso de olvido o pérdida de las claves, **EL CLIENTE** queda obligado a bloquear inmediatamente y por sí mismo, tanto el servicio **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS**, como todas las cuentas origen matriculadas para el servicio **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS** utilizando para ello el menú de Internet Empresarial de **EL BANCO**, o la Línea Verde o cualquier canal habilitado por **EL BANCO** para tal fin. Una vez efectuados dichos bloqueos, **EL CLIENTE** deberá informarlo a **EL BANCO** por el medio o canal más expedito posible. De igual manera, es obligación de **EL CLIENTE**, cumplir con las condiciones y medidas de seguridad que **EL BANCO** le indique en la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co, así como las consecuencias que se deriven por dicho incumplimiento, pues las **OPERACIONES** que realice a través de **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS**, se entenderán realizadas por **EL CLIENTE**, por tanto éste las asume y las autoriza a su cargo, ante **EL BANCO** y ante terceros. Si **EL CLIENTE** posteriormente recupera las claves, deberá abstenerse de usarlas e informarlo a **EL BANCO** por el medio o canal más expedito posible. **2. TOKEN:** Adicionalmente, para acceder al servicio, **EL BANCO** hará entrega real y material a **EL CLIENTE** de un dispositivo de autenticación más fuerte, es decir, una clave adicional de identificación, en adelante **TOKEN**, para acceder a la página web de **EL BANCO**, cuya utilización deberá efectuarse siguiendo estrictamente las indicaciones establecidas en la guía de uso del **TOKEN** suministrada por **EL BANCO**. El **TOKEN** acompañado del correcto nombre del usuario y de la clave, será en forma conjunta, el mecanismo obligatorio de autenticación de **EL CLIENTE** al momento de ingresar a la página web de **EL BANCO** para hacer uso del servicio **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS**. Para tales efectos, **EL BANCO** entregará a **EL CLIENTE**, el **TOKEN** asignado para su utilización secreta, confidencial, personal e intransferible, haciéndose responsable **EL CLIENTE** por su uso indebido, a partir de su entrega y activación. El recibo del **TOKEN** impone a **EL CLIENTE** la obligación de custodiarlo, de modo que sólo él o a quien éste haya designado para su manejo y custodia, pueda hacer uso del mismo. El **TOKEN** es de propiedad de **EL BANCO**, por lo tanto **EL CLIENTE** se obliga a devolverlo y a no utilizarlo en el momento en que **EL BANCO** lo solicite. En caso de extravío o hurto del **TOKEN**, **EL CLIENTE** queda obligado a presentar denuncia ante la autoridad competente, dar aviso inmediato por escrito a **EL BANCO**, con el fin de bloquearlo y cumplir las condiciones y medidas de seguridad que **EL BANCO** le indique en la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co, así como las consecuencias que se deriven por dicho incumplimiento, pues las **OPERACIONES** que realice a través de **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS**, se entenderán realizadas por **EL CLIENTE**, por tanto éste las asume y las autoriza a su cargo, ante **EL BANCO** y ante terceros. **EL BANCO** podrá cancelar anticipadamente el **TOKEN**, o no renovarlo si es el caso o bloquearlo en cualquier momento, lo cual impone la obligación para **EL CLIENTE** de devolver inmediatamente el **TOKEN**, cuando ocurra cualquiera de los siguientes eventos: a) Si se usa el **TOKEN** para fines no previstos en el presente **CAPÍTULO**, b) La admisión de **EL CLIENTE** en proceso concursal, liquidatorio, de insolvencia, o cualquier otra situación similar, c) A la terminación por cualquier causa del servicio **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS**, d) Por razones de orden técnico, operativo o de seguridad que puedan presentarse al interior de **EL BANCO**. **3. CREACIÓN DE USUARIOS: EL CLIENTE** bajo su absoluta y exclusiva responsabilidad, podrá designar en uno o varios de sus empleados de confianza, la creación, modificación, administración y el manejo de las claves y/o el **TOKEN** para acceder al servicio, en adelante, **USUARIOS**. El servicio **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS**, le permite a **EL CLIENTE** designar, bajo su absoluta responsabilidad, en distintas personas dentro de su organización, las atribuciones para la realización de las **OPERACIONES**, de manera que no se concentren en una sola persona dichas atribuciones y se pueda tener un mayor control

y seguridad sobre las **OPERACIONES** que se efectúen a través del servicio **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS**. En todo caso, **EL CLIENTE** es el único responsable ante **EL BANCO** y ante terceros por la utilización del servicio **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS**, por las **OPERACIONES** que se realicen a través del mismo, y por el manejo y la custodia de las claves y **TOKEN**.

**CUARTA. NORMAS DE PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE NÓMINA, PENSIONES Y/O PROVEEDORES.- 1. INFORMACIÓN PARA EL PROCESO DE PAGOS: EL CLIENTE** desde un equipo de su propiedad con acceso a Internet, elaborará y remitirá mediante transmisión electrónica, utilizando las claves creadas y/o modificadas por él mismo, a partir de las claves entregadas inicialmente por **EL BANCO**, para cargar y transmitir a **EL BANCO**, el archivo con la estructura e información requerida para tal fin. Este archivo se utilizará no sólo para realizar las **OPERACIONES** a que haya lugar, sino para realizar la validación previa de las cuentas hacia los Bancos destino, utilizando exclusivamente la página web de **EL BANCO**, a través de la cual se efectuará el proceso. **2. AUTORIZACIÓN PARA EL PROCESO DE PAGOS:** Para que **EL BANCO** realice los pagos ordenados, es necesario que **EL CLIENTE** imparta la debida autorización al archivo enviado, y verifique la fecha efectiva en que deben realizarse los abonos a las cuentas corrientes o de ahorros. Una vez efectuado lo anterior por parte de **EL CLIENTE**, **EL BANCO** procederá a debitar de la cuenta corriente o de ahorros origen respectiva de **EL CLIENTE**, el dinero correspondiente y abonará a las cuentas de los empleados y/o pensionados y/o proveedores los valores contenidos en el archivo autorizado por **EL CLIENTE**. **3. APLICACIÓN DE LAS ÓRDENES DE PAGOS: EL BANCO** aplicará los archivos que haya autorizado **EL CLIENTE** en las condiciones y estado en que hayan sido recibidos. **EL BANCO** abonará los valores a las cuentas corrientes o de ahorros correspondientes en la fecha de pago que haya indicado **EL CLIENTE**, siempre y cuando los archivos cumplan con la estructura establecida por la Red de ACH Colombia o la que establezca **EL BANCO** para el mismo fin, exista la disponibilidad de fondos de que trata la Cláusula Quinta de éste **CAPÍTULO** y los mismos sean autorizados por **EL CLIENTE** antes de las 3:00 p.m. de la fecha hábil efectiva de pago. **EL BANCO** se abstendrá de procesar la totalidad del archivo dando aviso inmediato a **EL CLIENTE** si no existe la disponibilidad de fondos. Una vez aplicados los pagos, **EL CLIENTE** podrá consultar en la página web de **EL BANCO** los pagos realizados y los pagos rechazados con su respectiva causal de devolución. **EL BANCO** abonará a la cuenta corriente o de ahorros de **EL CLIENTE**, la totalidad de los valores rechazados. En todos los casos, **EL CLIENTE** es el único responsable de la calidad y veracidad de la información contenida en el archivo enviado a **EL BANCO**, sin que éste, bajo ninguna circunstancia pueda modificarlo.

**PARÁGRAFO:** Para la realización de todo tipo de operación masiva, **EL CLIENTE** podrá solicitar a **EL BANCO** la inscripción previa de los números de las cuentas destino, es decir, las cuentas receptoras de los pagos y/o transferencias, mediante la Prenotificación de las mismas a través de la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co, según lo consagrado en el ANEXO 2 del Reglamento **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS. E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS**. Una vez seleccionada la prenotificación de cuentas, **EL CLIENTE** deberá observar los parámetros señalados en el ANEXO 2 del Reglamento **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS**, y hacerse cargo de las consecuencias que se deriven por su omisión, dado que las **OPERACIONES** que realice a través de **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS**, se entienden realizadas por **EL CLIENTE.**

**QUINTA. DISPONIBILIDAD DE FONDOS.-** En el proceso de pagos de nómina y/o pensiones y/o proveedores, **EL CLIENTE** sólo podrá realizar transferencias de fondos y/o pagos hacia cuentas receptoras abiertas en **EL BANCO** o hacia cuentas abiertas en los demás establecimientos bancarios, sobre saldos disponibles que **EL CLIENTE** tenga en las cuentas corrientes o de ahorros origen, al momento de realizar la operación, y que hayan sido registradas previa y debidamente inscritas por **EL CLIENTE** en el **FORMULARIO**. Si para la fecha prevista para el pago, **EL CLIENTE** no tiene disponible en la cuenta mencionada la totalidad del dinero necesario para realizar los abonos a todos los empleados y/o pensionados y/o proveedores, **EL BANCO** se abstendrá de efectuar la totalidad de los abonos a las cuentas respectivas. **EL BANCO** no está, en consecuencia, obligado por este **CAPÍTULO** o por el hecho de haber recibido el archivo para el abono a las cuentas, a conceder créditos o sobregiros a **EL CLIENTE**. No obstante, **EL BANCO** podrá conceder sobregiros de acuerdo con la aprobación otorgada por el estamento competente de **EL BANCO**, antes de la aprobación del archivo por parte de **EL CLIENTE** con el fin de que éste pueda disponer de los fondos en el momento de la aplicación del archivo.

**SEXTA. RECIPROCIDAD POR EL SERVICIO.- EL CLIENTE** se compromete a pagar a **EL BANCO**, como contraprestación de la utilización del servicio **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS**, la

remuneración determinada de común acuerdo en el ANEXO 1 del servicio **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS**, cuando a ello hubiere lugar.

**SÉPTIMA. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.- EL CLIENTE** en desarrollo del presente **CAPÍTULO** asume las siguientes obligaciones: 1) Establecer cualquier medida razonable de protección que pueda ser apropiada para salvaguardar la privacidad de los datos y fijar requerimientos de seguridad, 2) Velar por la protección y seguridad de los derechos reservados de los servicios del sistema de internet, 3) Disponer de los medios físicos y electrónicos que le permitan hacer uso del servicio **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS** y realizar todas las **OPERACIONES** habilitadas por **EL** BANCO según el paquete elegido por **EL CLIENTE**. Por ende, el ingreso al servicio y todo lo que requiera para el mismo estará a cargo de **EL CLIENTE**, 4) Enviar los archivos que contienen la información para el pago de nómina y/o pensiones y/o proveedores con la estructura e información requeridas para tal fin, 5) Suministrar a **EL BANCO** la información y aclaraciones requeridas en desarrollo de este **CAPÍTULO**, 6) Autorizar a **EL BANCO** para efectuar el cargo a su cuenta por el valor de las comisiones generadas por el servicio **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS**, o en su defecto, mantener los promedios retributivos convenidos con **EL BANCO**, según lo señalado en la Cláusula Sexta del presente **CAPÍTULO**, 7) Obtener autorización escrita de sus empleados y/o pensionados y/o proveedores para que los pagos se efectúen mediante abono en la cuenta y en la entidad financiera elegida por ellos, 8) Dar estricto cumplimiento a las recomendaciones de seguridad que aparecen en la página web de **EL BANCO**: www.bancopopular.com, 9) Dar estricto cumplimiento a las medidas de seguridad contenidas en el ANEXO 2 del servicio **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS**, para el acceso y utilización del servicio, creación de usuarios, manejo y custodia de las claves y del **TOKEN**, 10) Dar estricto cumplimiento a las condiciones de uso del **TOKEN**, establecidas en la guía de uso del **TOKEN** suministrada por **EL BANCO**, 11) No suministrar o informar a **EL BANCO**, en ningún caso ni bajo ninguna circunstancia, las claves y/o **TOKEN**.

**OCTAVA. OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CLIENTE.-** Adicional a las obligaciones establecidas en el presente **CAPÍTULO**, **EL CLIENTE** deberá dar cumplimiento a las siguientes obligaciones especiales, asumiendo las consecuencias derivadas de su incumplimiento:

1. La creación, modificación, administración, custodia y/o manejo que **EL CLIENTE**, sus empleados o terceros le den a las claves y al **TOKEN** a su cargo.
2. La creación, manejo y administración de los usuarios del sistema y en general por cualquier modificación de los datos indicados por **EL CLIENTE** en el **FORMULARIO** o en sus autorizaciones.
3. La asignación de atribuciones a los **USUARIOS**.
4. Todas y cada una de las **OPERACIONES** ordenadas o autorizadas a través del servicio **EPOPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS**, con las claves y/o el **TOKEN** a su cargo, pues **EL CLIENTE** es el único responsable de la creación y asignación de atribuciones a los **USUARIOS**; creación, modificación, custodia y manejo de dichas claves y **TOKEN**. Para tal efecto, **EL CLIENTE** acepta desde ahora como prueba de las **OPERACIONES** efectuadas, los registros magnéticos que se originen.
5. 5. Todos los perjuicios, pagos u **OPERACIONES** ocurridos o causados por cualquier demora en las modificaciones o la cancelación de las claves y/o del **TOKEN**, en caso que la seguridad de dichos elementos se llegue a ver comprometida.
6. 6. Por el erróneo diligenciamiento de los archivos que contienen las órdenes de pago y/o transferencias efectuadas por **EL CLIENTE**.

**NOVENA. 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** o archivos elaborados, suministrados o enviados por **EL CLIENTE** a **EL BANCO** al hacer uso del servicio **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS**.
2. Por el uso incorrecto, fraudulento, impreciso o indebido que del servicio **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS** realice **EL CLIENTE**, sus empleados o terceros, que por cualquier motivo o circunstancia hayan tenido acceso al servicio mediante el uso de las claves y/o el **TOKEN** asignados a **EL CLIENTE**.
3. Por la infidelidad en que puedan incurrir los empleados de **EL CLIENTE** o terceros que por cualquier circunstancia hayan tenido el manejo y custodia de las claves y/o **TOKEN**. Por consiguiente, **EL CLIENTE** será el único responsable ante **EL BANCO**, por el uso indebido del

servicio, de las claves y/o del **TOKEN**.

4. Por la forma en que **EL CLIENTE** asigne a los **USUARIOS** las distintas responsabilidades para la realización de las **OPERACIONES**.
5. Por la omisión, errores o demora de **EL CLIENTE** al efectuar las **OPERACIONES** a través de **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS**, pues **EL CLIENTE** es el único autorizado para efectuar dichas **OPERACIONES** a través del servicio **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS**.
6. 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 por fallas imputables a los empleados o proveedores de **EL CLIENTE**, o a empleados de la entidad financiera destino de las **OPERACIONES**, o porque las **OPERACIONES** realizadas no sean aprobadas por **EL BANCO**, cuando haya lugar a ello, según lo estipulado en el presente **CAPÍTULO**.
7. 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, daños, entre otros.
8. Los reclamos que presenten los empleados, y/o pensionados, y/o proveedores, y/o destinatarios de las transferencias y/o pagos, que se realicen a través del servicio **EPOPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS**, por causas atribuibles a **EL CLIENTE**.
9. En el evento que **EL CLIENTE** no cumpla con todas y cada una de las medidas de seguridad contempladas en el ANEXO 2 del servicio **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS** y en la página web de **EL BANCO**: www.bancopopular.com.co.

**DÉCIMA. PROPIEDAD INDUSTRIAL**.- Las marcas nominativas, figurativas y mixtas, los lemas, nombres y enseñas comerciales que se utilizan en la página de Internet, son propiedad exclusiva de **EL BANCO**, y no podrán ser usadas, ni reproducidas sin la previa, expresa y escrita autorización de **EL BANCO**.

**DECIMA PRIMERA. CESIÓN.-** La entrega de las claves y del **TOKEN** por **EL BANCO** a **EL CLIENTE**, y la prestación del presente servicio **E-POPULAR INTERNET EMPRESARIAL BBS** se hacen en consideración a las condiciones de este último; en consecuencia, **EL CLIENTE** no podrá ceder en todo o en parte la ejecución del presente **CAPÍTULO**, ni las claves y el **TOKEN** asignado por ningún motivo, ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos o en el cumplimiento de las obligaciones que tanto la utilización del **TOKEN**, como el presente **CAPÍTULO** le imponen, salvo autorización expresa de **EL BANCO**.

**DECIMA SEGUNDA. DECLARACIONES.- EL CLIENTE** declara que conoce las condiciones, medidas de seguridad, costos, derechos y obligaciones derivadas del presente **CAPÍTULO**, y que ha recibido capacitación en sus instalaciones para hacer uso del servicio **E-POPULAR INTERNET**

**EMPRESARIAL BBS**

**Última actualización Título Segundo, Capítulo Séptimo. E-Popular Internet Empresarial BBS: 11 de diciembre 2013.**

## CAPÍTULO NOVENO
## LÍNEA VERDE

**PRIMERA. OBJETO. - LÍNEA VERDE** es un servicio que le permite a **EL CLIENTE** realizar en forma telefónica mediante el sistema de audio respuesta de **EL BANCO**, las operaciones que se indican más adelante, sin necesidad de dirigirse en forma personal a una Oficina de **EL BANCO.** Las líneas telefónicas de acceso son, en Bogotá 6017434646 y en el resto del país sin costo 018000 184646.

**SEGUNDA. REQUISITOS PARA ACCEDER AL SERVICIO. - EL CLIENTE** debe: (i) vincularse con uno o más de los siguientes productos: Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorros, Tarjeta de Crédito, CDT o Productos de la Fiduciaria Popular S.A. (ii) Crear contraseña Única para acceder a los canales.

**TERCERA. OPERACIONES HABILITADAS. - EL CLIENTE** podrá realizar a través del servicio de **LÍNEA VERDE**, las siguientes operaciones:

1. Activación de tarjeta débito o tarjeta de crédito.
2. Bloqueo de cuentas de ahorros y corrientes, de tarjetas débito y de crédito.
3. Consulta de saldos y de movimientos de cuentas.
4. Consulta del estado de la solicitud de crédito Prestayá (en estudio o aprobado) y del estado de dicho crédito (al día o vencido, monto aprobado y cuotas pagadas).
5. Consultas relacionadas con Tarjeta de Crédito.
6. Dar orden de no pago de cheques.
7. Consulta de saldo productos de la Fiduciaria Popular S.A.
8. Pago de impuesto Predial (en Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla), de Vehículo (en Bogotá) y de Industria y Comercio (en Medellín).
9. Pago de obligaciones de **EL BANCO**, o de los bancos que hacen parte de la Red de Servicios del Grupo Aval.
10. Pago de Planilla Asistida del SOI.
11. Pago de servicios públicos, de pensiones y cesantías Porvenir, de facturas de celulares de los operadores Claro, Movistar y Tigo.
12. Pago, con cargo a la cuenta de **EL BANCO**, de tarjetas de crédito de **EL BANCO**, o de los bancos que hacen parte de la Red de Servicios del Grupo Aval.
13. Recarga de tiempo para celulares para operadores Movistar y Claro.
14. Solicitud y activación de chequeras a domicilio (en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Ibagué y Neiva).
15. Activación del dispositivo de autenticación "**TOKEN**".
16. Transferencias entre cuentas de **EL BANCO**, hacia cuentas de los bancos que hacen parte de la Red de Servicios del Grupo Aval y a bancos afiliados a ACH.
17. Bloqueo y Desbloqueo de su App – Banca Móvil.
18. Registro por Primera Vez.
19. Cambio de Contraseña.
20. Comunicación con un Asesor de Servicio para atención de Pensionados, información sobre productos y/o servicios de **EL BANCO**, Consultar información sobre horarios de oficina, radicación de sugerencias, quejas y reclamos, Soporte a Internet Empresarial e información de Canales Digitales.

**CUARTA. HORARIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. -** El servicio de **LÍNEA VERDE** funciona los 7 días de la semana y las 24 horas del día. Excepto para las siguientes operaciones:

Pagos las 24 horas del día, salvo los que se ingresen después de las 9:00 p.m., los cuales quedan registrados con fecha del día hábil siguiente. Para pagos de Tarjetas de crédito, deben ingresar antes de las 4:00 p.m. y los de Planilla Asistida antes de las 3:00 p.m. Los pagos ingresados después de esta hora quedan registrados con fecha del día hábil siguiente.

Solicitud de chequeras a domicilio, en días hábiles, de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

**QUINTA. BENEFICIOS Y VIGENCIA. -** Mediante el servicio de **LÍNEA VERDE**, **EL CLIENTE** puede realizar sus operaciones con una sola llamada, desde cualquier lugar donde se encuentre a un menor costo, de forma fácil, rápida y segura que le permite manejar en forma eficiente su tiempo y recursos, mientras se encuentre vinculado con los productos señalados en la Cláusula Segunda de este **CAPÍTULO**. **EL BANCO** mantendrá informado a **EL CLIENTE** a través de los extractos de su(s) cuenta(s) o de otros medios impresos, acerca de las distintas operaciones realizadas a través del Sistema de audio respuesta **LÍNEA VERDE.**

**SEXTA. CARGOS A LAS CUENTAS. -** Las transacciones que se realicen a través del servicio de **LÍNEA VERDE** 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 este servicio. **EL BANCO** está facultado de manera expresa e irrevocable por **EL CLIENTE**

para cobrar las siguientes comisiones: Consultas de Saldo y de Movimientos, Pagos, Recargas a Celular y Transferencias de Cuentas y cuyos valores se encuentran a disposición de **EL CLIENTE** en la red de oficinas o en la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co y serán cargadas automáticamente al saldo de la respectiva cuenta 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 este servicio. Las demás operaciones que se tienen habilitadas a través del servicio de **LÍNEA VERDE** son gratuitas.

**SÉPTIMA. TRANSACCIONES Y OPERACIONES**.- Las transacciones y operaciones que se realicen a través de **LINEA VERDE**, se entenderán realizadas por **EL CLIENTE**, atendiendo las condiciones y medidas de seguridad establecidas en la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co, por tanto, éste asume el riesgo ante **EL BANCO** y ante terceros por el uso indebido que se haga del servicio **LÍNEA VERDE**.

**OCTAVA.- EL BANCO** podrá establecer límites máximos y mínimos de disponibilidad para operaciones y transacciones a través del servicio **LÍNEA VERDE**, los cuales, de establecerse, serán informados mediante aviso en la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co. 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.

**NOVENA. OBLIGACIONES DEL CLIENTE. -** El servicio de **LÍNEA VERDE**, obliga a **EL CLIENTE** específicamente a: a) Hacer un debido uso del servicio **LÍNEA VERDE**, b) Seguir las recomendaciones formuladas por **EL BANCO** en cuanto a la forma de operar y seguridades del servicio. d) No ceder ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y obligaciones que asume. e) No compartir la contraseña única de acceso a los canales ni las claves temporales que reciba al celular registrado en el Banco.

**Última actualización Título Segundo, Capítulo Noveno. Línea Verde: 28 de septiembre de 2022.**

## CAPÍTULO DÉCIMO
## INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL

**PRIMERA. OBJETO.-** El Servicio bancario de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL**, es un servicio que **EL BANCO** prestará a **EL CLIENTE** como complemento a los instrumentos utilizados por **EL CLIENTE** y prestados por **EL BANCO** para la realización de operaciones, cuyo objetivo es permitir a **EL CLIENTE** la remisión de órdenes electrónicas para la transferencia de dinero, mediante mensajes de datos enviados a **EL BANCO** por correo electrónico y con firma digital, cuyo proveedor debe ser Certicámara, para ser ejecutados por **EL BANCO** con cargo al producto y/o servicio correspondiente que **EL CLIENTE** haya señalado en la forma de papelería denominada **ANEXO 1 - IFD FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN PARA EL SERVICIO DE INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL**, el cual hace parte integrante del presente **CAPÍTULO,** en adelante **ANEXO 1 - IFD y/o en los respectivos formularios establecidos** por **EL BANCO** para la realización de cada una de las siguientes **OPERACIONES**: 1) Transferencias SEBRA, 2) Transferencias de fondos entre sus cuentas, 3) Compra y venta de Divisas y Derivados Delivery, 4) Compensación de Derivados Non Delivery, 5) Dispersión de pagos en efectivo o realización de consignaciones derivadas del servicio de agente de transferencia, y 6) Las demás **OPERACIONES** autorizadas por **EL BANCO** para ser realizadas a través del presente servicio. **PARÁGRAFO PRIMERO:** 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**. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Una vez **EL CLIENTE** registre válidamente el servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL**, quedarán sin vigencia las condiciones de manejo físicas que **EL CLIENTE** hubiera implementado con anterioridad, para el mismo producto y/o servicio que registre con el presente Reglamento, de acuerdo con los siguientes términos y condiciones.

**SEGUNDA. INFORMACIÓN PREVIA.-** Para acceder al uso del servicio de **INSTRUCCIONES DE**

**OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL, EL CLIENTE** deberá diligenciar, suscribir y entregar a **EL BANCO** el **ANEXO 1 - IFD,** mediante el cual **EL CLIENTE** suministrará bajo su responsabilidad la información necesaria para acceder al servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL** y se adherirá mediante su firma, al Reglamento de que trata el presente **CAPÍTULO** de conformidad con lo regulado en el literal f) del artículo 2º. de la Ley 1328 de 2009. **PARÁGRAFO PRIMERO**: Toda modificación que **EL CLIENTE** desee realizar sobre los datos indicados por éste en el **ANEXO 1 - IFD** se entenderá válidamente surtida, cuando: (i) **EL CLIENTE** diligencie y suscriba en su totalidad un nuevo **ANEXO 1. IFD** con las modificaciones requeridas, (ii) Sea recibido el nuevo **ANEXO 1. IFD** en **EL BANCO**, (iii) **EL BANCO** haya procedido a ingresar y validar en su sistema las modificaciones solicitadas y (iv) **EL BANCO** confirme a **EL CLIENTE** el recibo del nuevo **ANEXO 1 IFD**, a través del correo electrónico principal registrado en el **ANEXO 1 - IFD. PARÁGRAFO SEGUNDO:** Todas las **OPERACIONES**, que realice **EL CLIENTE** a través del servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL**, tienen el carácter de definitivas. **PARÁGRAFO TERCERO: EL CLIENTE** podrá hacer uso del servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL**, los días hábiles según las indicaciones dadas por **EL BANCO**, en cuanto a los horarios establecidos para la prestación del servicio, están señalados en **EL ANEXO 3 – IFD MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA EL SERVICIO DE INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL**, en adelante **ANEXO 3 - IFD** El servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL** para la realización de **OPERACIONES** no estará habilitado durante los fines de semana y días festivos.

**TERCERA. CONDICIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO.- 1. CREACION DE USUARIOS Y FIRMAS AUTORIZADAS: EL CLIENTE** bajo su absoluta y exclusiva responsabilidad, designará en uno o varios de sus empleados de confianza, el uso de sus **correos electrónicos institucionales personalizados**, previamente asignados para acceder al servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL**, en adelante, **USUARIOS**. El servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL**, le permite a **EL CLIENTE** designar, bajo su absoluta responsabilidad, en distintas personas dentro de su organización, las firmas autorizadas para la realización de las **OPERACIONES**, incluyendo la remisión del **ANEXO 1 - IFD,** el envío de correos electrónicos con firma digital, y los demás Formatos para Autorización de Operaciones según las operaciones que **EL CLIENTE** haya elegido en el **ANEXO 1 - IFD.** En todo caso, **EL CLIENTE** es el único responsable ante **EL BANCO** y ante terceros por la utilización del servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL**, por las **OPERACIONES** que se realicen a través del mismo, por el manejo de los correos electrónicos, de las firmas digitales, y el contenido de las instrucciones contenidas en **ANEXO 1 - IFD** y los demás Formatos para Autorización de Operaciones establecidas en el mismo. **2. MECANISMO FUERTE DE AUTENTICACIÓN: EL CLIENTE** bajo su absoluta y exclusiva responsabilidad, designará en los **USUARIOS** el uso de firmas digitales como mecanismo fuerte de autenticación en las instrucciones que remita a **EL BANCO mediante el ANEXO 1 - IFD,** a través del servicio de Firma Digital que haya contratado con **CERTICAMARAS**. **EL BANCO** no prestará el servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL** de que trata el presente **CAPÍTULO**, cuando **EL CLIENTE** remita firmas digitales con entidades de certificación, diferentes a **CERTICÁMARAS.** En caso tal, **EL BANCO** podrá negarse a prestar el servicio, suspender el servicio, y en todo caso, abstenerse de ejecutar **LAS OPERACIONES** respectivas, todo ello, sin que implique responsabilidad alguna de su parte o pago de perjuicio alguno.

**CUARTA. NORMAS DE PROCEDIMIENTO: 1. REMISION DE INSTRUCCIONES: EL CLIENTE enviará** mediante correo electrónico los Formatos para Autorización de Operaciones establecidas en el **ANEXO 1 - IFD** para cada tipo de operación que haya elegido **EL CLIENTE** en el mismo, desde una de las cuentas de correo electrónico junto con la(s) firma(s) digital(es) correspondiente(s), registrado(s) previamente en el **ANEXO 1 - IFD**. Sólo serán válidas las autorizaciones remitidas en los Formatos para Autorización de Operaciones establecidas en el **ANEXO 1 - IFD** para cada tipo de operación, que se encuentren debida y completamente diligenciadas con los datos y demás condiciones inscritas previamente en el **ANEXO 1 - IFD**, por ende**, EL BANCO** se abstendrá de procesar las operaciones que incumplan con lo anterior, sin que implique responsabilidad de su parte o pago de perjuicio alguno. Todos los mensajes de datos que involucren soportes adicionales tales como (Declaraciones de cambio, soportes de operaciones de derivados, entre otros) serán enviados por correo electrónico como anexos al mensaje de datos. 2. **AUTORIZACIÓN PARA EL PROCESAMIENTO DE LAS OPERACIONES**: Para que **EL BANCO** procese las operaciones, es necesario que **EL CLIENTE** envíe las instrucciones en la forma establecida anteriormente **y/o en los respectivos formularios establecidos por** EL BANCO para la realización de cada una de las **OPERACIONES**, al correo electrónico de **EL BANCO** autorizado para cada proceso, según se indica

en el **ANEXO 3.- IFD.** La fecha y hora de recepción del mensaje de datos será la que aparezca en el mensaje de datos que reciba **EL BANCO** en dicha dirección, una vez recibido este mensaje con las instrucciones, **EL BANCO** informará a **EL CLIENTE** la recepción de las mismas por el mismo canal de transmisión y, a partir de este momento **EL BANCO** dará inicio al procesamiento de las **OPERACIONES**. En caso que la autorización no cumpla con las condiciones establecidas en el presente **CAPÍTULO**, las **OPERACIONES** no serán procesadas por **EL BANCO**, quien informará la novedad a **EL CLIENTE** el mismo día de la operación mediante notificación a los correos electrónicos establecidos en el **ANEXO 1 - IFD**. **EL BANCO** no será responsable por el contenido o errores de las instrucciones suministradas por **EL CLIENTE**. **3. REALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES: EL BANCO** procesará las **OPERACIONES** que cumplan con todas las condiciones establecidas en el presente **CAPÍTULO** y en el horario bancario establecidos en el **ANEXO 3.- IFD**. Serán excluidas de procesamiento las **OPERACIONES** cuyas instrucciones no cumplan con alguna de tales condiciones, o aquellas que habiendo sido notificadas a **EL CLIENTE** para su ajuste, sean remitidas por **EL CLIENTE** después del cierre del horario bancario. El no procesamiento de la **OPERACIÓN** por las anteriores causales exonera de responsabilidad a **EL BANCO** por los perjuicios que esto pueda ocasionar. **4. APLICACIÓN DE LAS INSTRUCCIONES: EL BANCO** procesará las **OPERACIONES** según las instrucciones que haya remitido **EL CLIENTE** en las condiciones y estado en que hayan sido recibidos. **EL BANCO** abonará los valores a las cuentas corrientes o de ahorros indicadas por el CLIENTE y en la fecha de pago que éste haya indicado, siempre y cuando la (s) cuenta (s) destino sean válidas (existente, activa y correcta) y exista la disponibilidad de los fondos necesarios, en la cuenta origen del **CLIENTE,** para su total cumplimiento. Una vez procesadas las **OPERACIONES**, **EL BANCO** remitirá por correo electrónico la constancia de las **OPERACIONES** realizadas y las no procesadas con su respectiva causal de devolución. **EL BANCO** abonará a la cuenta corriente o de ahorros de **EL CLIENTE**, la totalidad de los valores rechazados.

**QUINTA. DISPONIBILIDAD DE FONDOS.-** En todo procesamiento de **OPERACIONES** se sujetarán a los saldos que al momento de realizar la operación **EL CLIENTE** tenga disponible en las cuentas corrientes o de ahorros registradas los Formatos para Autorización de Operaciones establecidas en el **ANEXO 1 - IFD** para cada tipo de operación o en los fondos certificados por la transportadora cuando el servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL** se realice para la dispersión de pagos en efectivo o realización de consignaciones derivadas del servicio de agente de transferencia. Si para la fecha prevista para el procesamiento de las **OPERACIONES**, **EL CLIENTE** no cuenta con la disponibilidad de fondos de que trata la presente cláusula, **EL BANCO** se abstendrá de efectuar la totalidad de las **OPERACIONES**, sin que se entienda que por éste hecho, **EL BANCO** está obligado a conceder créditos o sobregiros a **EL CLIENTE**. No obstante, **EL BANCO** podrá conceder sobregiros de acuerdo con la aprobación otorgada por el estamento competente de **EL BANCO**, en forma previa a la utilización del servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL** por parte de **EL CLIENTE** con el fin de que éste pueda disponer de los fondos para la debida ejecución de las OPERACIONES contenidas en los Formatos para Autorización de Operaciones establecidas en el **ANEXO 1 - IFD**.

**SEXTA. RECIPROCIDAD POR EL SERVICIO.- EL CLIENTE** se compromete a pagar a **EL BANCO**, como contraprestación de la utilización del servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL**, la remuneración determinada de común acuerdo en la forma de papelería denominada **ANEXO 2. RECIPROCIDAD POR EL SERVICIO**, el cual hace parte integrante del presente CAPÍTULO, en adelante **ANEXO 2. IFD**.

**SÉPTIMA. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.- EL CLIENTE** en desarrollo del presente **CAPÍTULO** asume las siguientes obligaciones: 1) Establecer cualquier medida razonable de protección que pueda ser apropiada para salvaguardar la privacidad de los datos y fijar requerimientos de seguridad, 2) Velar por la protección y seguridad de los derechos reservados de los servicios del correo electrónico, 3) Disponer de los medios físicos y electrónicos que le permitan hacer uso del servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL** y realizar todas las **OPERACIONES** habilitadas por **EL BANCO** según los registros e instrucciones remitidas en los formularios y anexos destinados para tales propósitos. Por ende, el acceso al servicio y todo lo que requiera para el mismo estará a cargo de **EL CLIENTE**, 4) Enviar las instrucciones mediante el **ANEXO 1 IFD** en la forma y condiciones establecidas en el presente **CAPITULO**, 5) Suministrar a **EL BANCO** la información y aclaraciones requeridas en desarrollo de este **CAPÍTULO** para la debida prestación del servicio, 6) Autorizar a **EL BANCO** para efectuar el cargo a su cuenta por el valor que corresponda como

contraprestación de la utilización del servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL**, cuando haya lugar a ello conforme con lo señalado en la cláusula sexta del presente **CAPÍTULO** y en **ANEXO 2. IFD**, 7) Obtener autorización escrita de sus empleados y/o pensionados y/o proveedores y/o demás terceros para que los pagos se efectúen mediante abono en la cuenta y en la entidad financiera elegida por ellos, 8) Dar estricto cumplimiento a las recomendaciones de seguridad que aparecen en la página web de **EL BANCO**: **www.bancopopular.com.co,** y las contenidas en la forma de papelería denominada **ANEXO 3 – IFD**, el cual hace parte integrante del presente **CAPÍTULO** 9) Dar estricto cumplimiento a las condiciones de uso de la firma digital de **CERTICÁMARAS**, establecidas en la guía de uso suministrada por dicha entidad de certificación, 11) No suministrar o informar a **EL BANCO**, en ningún caso ni bajo ninguna circunstancia claves de correos y/o de los mecanismos fuertes de autenticación, 12) Asumir las consecuencias que se puedan derivar de: a) La creación, modificación, administración, custodia y/o manejo que **EL CLIENTE**, sus empleados o terceros le den a sus correos electrónicos, claves, y mecanismos fuertes de autenticación a su cargo. b) La creación, manejo y administración de los **USUARIOS** y firmas autorizadas para el servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL** y en general por cualquier modificación de los datos indicados por **EL CLIENTE** en el **ANEXO 1. IFD** y en los Formatos para Autorización de Operaciones establecidas en el mismo **ANEXO 1. IFD** para cada tipo de operación, según corresponda. c) Todas y cada una de las **OPERACIONES** ordenadas o autorizadas a través del servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL**, con las claves y mecanismos fuertes de autenticación a su cargo, pues **EL CLIENTE** es el único responsable de la creación y asignación de los **USUARIOS y firmas autorizadas**; creación, modificación, custodia y manejo de dichas claves y mecanismos fuertes de autenticación. Para tal efecto, **EL CLIENTE** acepta como prueba de las **OPERACIONES** efectuadas, los registros magnéticos que se originen. d)Todos los perjuicios, pagos u **OPERACIONES** ocurridos o causados por cualquier demora en las modificaciones o la cancelación de correos electrónicos y/o claves y/o mecanismos fuertes de autenticación, en caso que la seguridad de dichos elementos se llegue a ver comprometida. e) Por el erróneo diligenciamiento del **ANEXO 1. IFD** o de los Formatos para Autorización de Operaciones establecidas en el mismo **ANEXO 1. IFD** para cada tipo de operación elegida y autorizada por **EL CLIENTE**.

**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 las **OPERACIONES** por deficiencias en las instrucciones suministradas o enviadas por **EL CLIENTE** a **EL BANCO** al hacer uso del servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL**.
2. Por el uso incorrecto, fraudulento, impreciso o indebido que del servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL** realice **EL CLIENTE**, sus empleados o terceros, que por cualquier motivo o circunstancia hayan tenido acceso al servicio mediante el uso de las claves, correos electrónicos y/o mecanismos fuertes de autenticación.
3. Por la infidelidad en que puedan incurrir los empleados de **EL CLIENTE** o terceros que por cualquier circunstancia hayan tenido el manejo y custodia de las claves, correos electrónicos y/o mecanismos fuertes de autenticación. Por consiguiente, **EL CLIENTE** será el único responsable ante **EL BANCO**, por el uso indebido del servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL**, de las claves, correos electrónicos y/o mecanismos fuertes de autenticación.
4. Por la forma en que **EL CLIENTE** asigne **USUARIOS y** firmas autorizadas para impartir instrucciones para la realización de **OPERACIONES**.
5. Por la omisión, errores o demora de **EL CLIENTE** al efectuar las **OPERACIONES** a través del servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL**, pues **EL CLIENTE** es el único autorizado para impartir las instrucciones para el procesamiento de las **OPERACIONES** a través del servicio.
6. 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 por fallas imputables a los empleados o proveedores de **EL CLIENTE**, o a empleados de la entidad financiera destino de las **OPERACIONES**, o por que las **OPERACIONES** realizadas no sean procesadas por **EL BANCO**, cuando haya lugar a ello, según lo estipulado en el presente **CAPÍTULO**.
7. Si las **OPERACIONES** y procedimientos a que se refiere el presente **CAPÍTULO**, no puedan realizarse por causas atribuibles a **EL CLIENTE**, incluyendo pero sin limitar, cuentas embargadas,

cuentas saldadas o canceladas, insuficiencia de fondos.

8. Los reclamos que presenten los empleados, y/o pensionados, y/o proveedores, y/o destinatarios de las transferencias y/o pagos, que se realicen a través del servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL**, por causas atribuibles a **EL CLIENTE**.
9. En el evento que **EL CLIENTE** no cumpla con todas y cada una de las medidas de seguridad contempladas en el **ANEXO 3 – IFD** y en la página web de **EL BANCO**: www.bancopopular.com.co.

**NOVENA. PROVEEDOR DEL SERVICIO DE FIRMA DIGITAL.** La firma digital requerida para el envío de correos electrónicos, es empleada por **EL CLIENTE** como mecanismo de autenticación fuerte, necesaria para hacer uso del servicio bancario de que trata el presente **CAPÍTULO**. La firma digital es un servicio prestado por **CERTICÁMARA** en su calidad de entidad de certificación vigilada por la Superintendencia de Industria y comercio, como un mecanismo equivalente a la firma manuscrita que garantiza la identidad y responsabilidad de quien suscribe un documento o realiza una transacción electrónica, permitiendo comprobar la integridad del mismo. Por lo tanto **EL CLIENTE** se obliga a realizar los trámites correspondientes con dicha entidad de certificación, de modo que su obtención, uso y soporte puedan efectuarse en forma previa al uso del servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL** regulado en el presente **CAPITULO**. **EL BANCO** no es responsable de brindar a **EL CLIENTE** el soporte técnico en caso que se presenten inconvenientes técnicos con el Certificado Digital. Este soporte será brindado por **CERTICÁMARA** directamente a **EL CLIENTE**. **EL BANCO** no es responsable por las demoras, fallas, errores, siniestros o reclamaciones derivadas del servicio de firma digital prestado por **CERTICÁMARA**.

**DÉCIMA. DECLARACIONES.- EL CLIENTE** declara que conoce las condiciones, medidas de seguridad, costos, derechos y obligaciones derivadas del presente **CAPÍTULO**, y que ha recibido capacitación en sus instalaciones para hacer uso del servicio de **INSTRUCCIONES DE OPERACIONES CON FIRMA DIGITAL**.

**Última actualización Título Segundo, Capítulo Décimo. Instrucciones de operaciones con firma digital: 26 de agosto de 2016.**

## CAPÍTULO DÉCIMO PRIMERO
## INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT

**PRIMERA. OBJETO.-** El Servicio bancario de **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT** es un servicio que **EL BANCO** prestará a **EL CLIENTE** como complemento a los instrumentos utilizados por **EL CLIENTE** y prestados por **EL BANCO** para la transmisión de información aplicable a operaciones monetarias, el envío de órdenes de traslado de fondos, y para tener a disposición la información del estado y movimientos de sus cuentas, así como los demás parámetros de servicio de las que **EL BANCO** habilite en el futuro, en adelante, **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN**, cuyo objetivo es permitir a **EL CLIENTE** el envío y recepción de mensajes y/o archivos a través de la **RED SWIFT** y con cargo al producto y/o servicio correspondiente, en la forma de papelería denominada **ANEXO 1. FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN PARA EL SERVICIO DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT**, el cual hace parte integrante del presente **CAPÍTULO**, en adelante **ANEXO 1. FORMULARIO IAS**, y mediante el cual **EL CLIENTE** identificará los servicios a los cuales accederá, y que hayan sido previamente habilitados por **EL BANCO**, y relacionará los contactos técnicos requeridos para la debida prestación del servicio. La **RED SWIFT** es un sistema informático que permite el intercambio de información en condiciones de seguridad, confiabilidad y confidencialidad, prestado por **ALLIANCE ENTERPRISE S.A.S.** a **EL BANCO**.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** En cualquier momento **EL BANCO** podrá limitar, adicionar o suprimir el **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN** habilitado en virtud del presente **CAPÍTULO**, por razones de orden técnico, operativo o de seguridad que puedan presentarse al interior de **EL BANCO**.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Para la adecuada interpretación del servicio regulado en el presente **CAPÍTULO**, la terminología utilizada deberá entenderse en el marco conceptual establecido en

el **ANEXO 2. TERMINOLOGÍA**, a menos que un significado diferente sea atribuido a los mismos en otra parte de este **CAPÍTULO**. Los términos que no sean expresamente definidos, se entenderán en el sentido dado a ellos por el lenguaje técnico respectivo o por su significado y sentido naturales y obvios, de acuerdo con su uso general. Teniendo en cuenta que el presente **CAPÍTULO** se considera como accesorio, lo que no se contemple en el mismo, se suplirá con lo estipulado en el **REGLAMENTO.**

**SEGUNDA. INFORMACIÓN PREVIA.-** Para acceder al uso del servicio de **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT**, **EL CLIENTE** deberá diligenciar, suscribir y entregar a **EL BANCO** el **ANEXO 1. FORMULARIO IAS,** mediante el cual **EL CLIENTE** suministrará bajo su responsabilidad la información necesaria para acceder al servicio de **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT** y se adherirá mediante su firma, al Reglamento de que trata el presente **CAPÍTULO** de conformidad con lo regulado en el literal f) del artículo 2º. de la Ley 1328 de 2009.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Toda modificación que **EL CLIENTE** desee realizar sobre los datos indicados por éste en el **ANEXO 1. FORMULARIO IAS** se entenderá válidamente surtida, cuando: (i) **EL CLIENTE** diligencie y suscriba en su totalidad un nuevo **ANEXO 1. FORMULARIO IAS** con las modificaciones requeridas, (ii) Sea recibido el nuevo **ANEXO 1. FORMULARIO IAS** en **EL BANCO**, (iii) **EL BANCO** haya procedido a ingresar y validar en su sistema las modificaciones solicitadas y (iv) **EL BANCO** confirme a **EL CLIENTE** el registro exitoso de dichos cambios a través del correo electrónico principal registrado en el **ANEXO 1. FORMULARIO IAS**.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Todas las **OPERACIONES**, que realice **EL CLIENTE** a través del servicio de **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT**, tienen el carácter de definitivas. **PARAGRAFO TERCERO: EL CLIENTE** podrá hacer uso del servicio de **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT**, los días hábiles entre las 4:30 a.m. y 3:00 p.m. Los cargos a la cuenta de **EL CLIENTE** se efectuarán en la fecha indicada en el campo 30 del mensaje SWIFT MT101. En el evento de que la fecha de abono automático suministrada por **EL CLIENTE** corresponda a un día sábado, domingo o cualquier día festivo (calendario Colombia), **EL BANCO** no realizará dicho abono en estas fechas y solamente se procesarán si están programadas para EL día hábil siguiente usando los sistemas de ACH. Si la fecha de abono automático suministrada por **EL CLIENTE** es para el mismo día del envío, **EL BANCO** realizará el abono para transacciones destino Banco el mismo día. Para transacciones que se realicen usando los sistemas de ACH, la acreditación de las cuentas se hará el mismo día, siempre y cuando el mensaje SWIFT MT101 se reciba antes de la 3:00 pm.

**TERCERA. CONDICIONES PARA ACCEDER AL SERVICIO:** Para que **EL CLIENTE** pueda hacer uso del servicio de **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT**, deberá previamente: 1. Tener acceso a un computador institucional o de su propiedad, que le permita enviar **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN.** 2. Haberse inscrito previamente a la **RED SWIFT**, mediante la celebración del contrato de prestación de servicios celebrado entre **EL CLIENTE y** SWIFT - Society for Worldwide Interbank Financial con código BEI (Business Entry Identifier) y contar con la plataforma de comunicaciones requeridas para la ejecución del servicio de **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT**. **3.** Crear, adoptar y administrar bajo su absoluta y exclusiva responsabilidad, usuarios, passwords, mecanismos fuertes de autenticación y claves, en forma diligente y segura, custodiarlos debidamente cumpliendo como mínimo las medidas y protocolos de seguridad que garanticen la idoneidad en las solicitudes de pagos, establecidas en la forma de papelería denominada **ANEXO 4** - **MEDIDAS DE SEGURIDAD**, el cual hace parte integrante del presente **CAPÍTULO**, en adelante **ANEXO 4. IAS**.

**CUARTA. NORMAS DE PROCEDIMIENTO: 1. REMISION DE INSTRUCCIONES: EL CLIENTE enviará** mediante la **RED SWIFT** cada uno de los Formatos establecidos por dicha Red para el **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN** según los parámetros que éste haya elegido y seleccionado **EL CLIENTE** en el **ANEXO 1. FORMULARIO IAS**, cuyas definiciones se encuentran señaladas en el **ANEXO 2** - **TERMINOLOGÍA PARA EL SERVICIO DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT**, en adelante, **ANEXO 2. IAS,** tales como, los formatos tipo MT101, MT195, MT 940. Sólo serán válidas las autorizaciones remitidas en los Formatos establecidos por la **RED SWIFT**, que se encuentren debida y completamente diligenciadas con los datos que correspondan y hayan sido elegidos y

seleccionados previamente en el **ANEXO 1. FORMULARIO IAS**, por ende, **EL BANCO** se abstendrá de procesar las **OPERACIONES** que incumplan con lo anterior, sin que implique responsabilidad de su parte o pago de perjuicio alguno.

**2.APLICACIÓN DE LAS INSTRUCCIONES: El CLIENTE** se asegurará que todo **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN** enviado a través de la **RED SWIFT** refleje fielmente la solicitud, instrucción o comunicación que **EL CLIENTE** desee transmitir, y que sea enviada por una persona autorizada por **EL CLIENTE**. **EL CLIENTE** no podrá repudiar o desconocer el **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN** enviado a través del servicio **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT**, y por lo tanto, responderá por todas las consecuencias derivadas de los archivos y/o mensajes transmitidos a través de la **RED SWIFT**. De acuerdo con lo anterior, **EL BANCO** no estará obligado a implementar o retransmitir archivos o mensajes que, no cumplan los requisitos de uso de la **RED SWIFT** o de este **CAPÍTULO**.

**QUINTA. DISPONIBILIDAD DE FONDOS.-** Todo procesamiento de **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN** se sujetará, cuando haya lugar a ello, a los saldos que al momento de su realización **EL CLIENTE** tenga disponible en las cuentas corrientes o de ahorros registradas en el **ANEXO 1. FORMULARIO IAS** para cada tipo de operación. Si para la fecha prevista para el procesamiento del **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN**, **EL CLIENTE** no cuenta con la disponibilidad de fondos de que trata la presente cláusula, **EL BANCO** se abstendrá de efectuar la totalidad del **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN**, sin que se entienda que por éste hecho, **EL BANCO** está obligado a conceder créditos o sobregiros a **EL CLIENTE**. No obstante, **EL BANCO** podrá conceder sobregiros de acuerdo con la aprobación otorgada por el estamento competente de **EL BANCO**, en forma previa a la utilización del servicio de **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT** por parte de **EL CLIENTE** con el fin de que éste pueda disponer de los fondos para la debida ejecución del **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN** contenidas en los Formatos respectivos.

**PARÁGRAFO:** En el evento que **EL CLIENTE** no disponga de los fondos suficientes en las cuentas de ahorros y/o corrientes en **EL BANCO** para cubrir los pagos a cuentas de **EL BANCO** o cuentas de otros bancos, **EL BANCO** no los aplicará y generará el rechazo en la estructura del archivo MT195.
**SEXTA. RECIPROCIDAD POR EL SERVICIO.- EL CLIENTE** se compromete a pagar a **EL BANCO**, como contraprestación de la utilización del servicio de **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT**, la remuneración determinada de común acuerdo en la forma de papelería denominada **ANEXO 3. RECIPROCIDAD POR EL SERVICIO**, el cual hace parte integrante del presente **CAPÍTULO**, en adelante **ANEXO 3. IAS**.

**SÉPTIMA. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.- EL CLIENTE** en desarrollo del presente **CAPÍTULO** asume las siguientes obligaciones:

1. Establecer cualquier medida razonable de protección que pueda ser apropiada para salvaguardar la privacidad de los datos y fijar requerimientos de seguridad,
2. Disponer de los medios físicos y electrónicos que le permitan hacer uso del servicio de INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT **y realizar** INTERCAMBIO DE **INFORMACIÓN** según los datos y formas elegidas y seleccionadas en el **ANEXO 1. FORMULARIO IAS.** Por ende, el acceso al servicio y todo lo que requiera para el mismo estará a cargo de **EL CLIENTE**,
3. Enviar todo **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN** en las formas y condiciones establecidas en el presente **CAPITULO**,
4. Suministrar a **EL BANCO** la información y aclaraciones, en caso de ser requeridas, en desarrollo de este **CAPÍTULO** para la debida prestación del servicio,
5. Autorizar a **EL BANCO** para efectuar el cargo a su cuenta por el valor que corresponda como contraprestación de la utilización del servicio de **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT**, cuando haya lugar a ello conforme con lo señalado en la cláusula sexta del presente **CAPÍTULO** y en **ANEXO 3. IAS**,
6. Obtener autorización escrita de sus empleados y/o pensionados y/o proveedores y/o

demás terceros para que los pagos se efectúen mediante abono en la cuenta y en la entidad financiera elegida por ellos,

7. Dar estricto cumplimiento a las recomendaciones de seguridad que aparecen en la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co y las contenidas en la forma de papelería denominada **ANEXO 4 - MEDIDAS DE SEGURIDAD**, el cual hace parte integrante del presente **CAPÍTULO**, en adelante **ANEXO 4. IAS**,
8. Dar estricto cumplimiento a las condiciones de uso acuerdo de servicio de comunicaciones de uso de la red Swift con código BEI (Business Entry Identifier), y a la plataforma de comunicaciones requeridas para la ejecución del servicio de **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT**,
9. No suministrar o informar a **EL BANCO**, en ningún caso ni bajo ninguna circunstancia claves de correos y/o de los mecanismos fuertes de autenticación,
10. Mantenerse vinculado a la **RED SWIFT** y cumplir con los términos, condiciones y obligaciones acordadas y dispuestas por la **RED SWIFT** y/o el Administrador de la **RED SWIFT**, celebrando para tal fin el respectivo contrato para la prestación del servicio con SWIFT - Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication,
11. Cumplir las medidas de seguridad informática establecidas por el Administrador de la **RED SWIFT**, acogiendo para tal efecto la "Declaración de Cumplimiento" que se encuentra en el "Manual de Usuarios Swift",
12. Informar a **EL BANCO** con una antelación mínima de dos (2) meses respecto de cualquier modificación a los sistemas o requerimientos de información de **EL CLIENTE** o cualquier novedad que requiera cambios a nivel tecnológico. Para estas solicitudes **EL BANCO** realizará la validación correspondiente y definirá la viabilidad de la misma.

**OCTAVA. DETERMINACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL BANCO.-** Son atenuantes o eximentes de responsabilidad de **EL BANCO**, en el marco legal permitido, las siguientes causales:
Por el uso incorrecto, fraudulento, impreciso o indebido que del servicio de **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT** realice **EL CLIENTE**, sus empleados o terceros, que por cualquier motivo o circunstancia hayan tenido acceso al servicio mediante el uso de las claves, correos electrónicos y/o mecanismos fuertes de autenticación.

1. El uso incorrecto, fraudulento, impreciso o indebido que del servicio realice **EL CLIENTE.**
2. Por la infidelidad en que puedan incurrir los empleados de **EL CLIENTE** o terceros que por cualquier circunstancia hayan tenido el manejo y custodia de las claves, correos electrónicos y/o mecanismos fuertes de autenticación. Por consiguiente, **EL CLIENTE** será el único responsable ante **EL BANCO**, por el uso indebido del servicio de **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT**, de sus autorizados, claves, correos electrónicos y/o mecanismos fuertes de autenticación
3. Por la omisión, errores o demora de **EL CLIENTE** al efectuar las **OPERACIONES** a través del servicio de **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT**.
4. Los inconvenientes ocasionados por hechos atribuibles al proveedor de bienes y/o servicios objeto de la transacción, tales como, no actualizar oportunamente sus bases de datos de facturación o actualizar sus bases de datos erradamente o facturar 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.
5. Si el **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN** se demora, llega a ser interferido o no ejecutado por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o por fallas imputables a los empleados o proveedores de **EL CLIENTE**, o a empleados de la entidad financiera destino, o porque el **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN** realizado no sea procesada por **EL BANCO**, cuando haya lugar a ello, según lo estipulado en el presente **CAPÍTULO**.
6. Si el **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN** no puedan realizarse por causas atribuibles a **EL CLIENTE**, incluyendo pero sin limitar, cuentas embargadas cuentas saldadas o canceladas, insuficiencia de fondos, omisiones o insuficiencia de información en los datos solicitados en su inscripción al servicio o en la consulta o transacción realizada.
7. La pérdida, hurto o deterioro de los equipos de **EL CLIENTE**, que dé lugar al uso indebido del servicio 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.
8. Los reclamos que presenten los empleados, y/o pensionados, y/o proveedores, y/o destinatarios del **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN**, que se realicen a través del servicio de **INTERCAMBIO DE**

**INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT**, por causas atribuibles a **EL CLIENTE**.

9. En el evento que **EL CLIENTE** no cumpla con todas y cada una de las medidas de seguridad contempladas en el **ANEXO 4. IAS** y en la página web de **EL BANCO**: www.bancopopular.com.co.

**NOVENA. PROVEDOR DEL SISTEMA SWIFT.** La **RED SWIFT** y/o el Administrador de la **RED SWIFT**, suministrado a **EL CLIENTE** por SWIFT - Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication, obra como contratista independiente de **EL BANCO,** y por consiguiente es el responsable de la ejecución del contrato de prestación de servicios que suscribe con **EL CLIENTE** para el uso de la **RED SWIFT**. No habrá solidaridad por parte de **EL BANCO** frente a la prestación del servicio de SWIFT - Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication a **EL CLIENTE.** Así mismo, **EL BANCO** no es responsable de brindar a **EL CLIENTE** el soporte técnico en caso que se presenten inconvenientes técnicos o de cualquier índole con la RED SWIFT o derivados específicamente del contrato de prestación de servicios celebrado entre **EL CLIENTE** y SWIFT - Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication, e igualmente **EL BANCO** no es responsable por las demoras, fallas, errores, siniestros o reclamaciones derivadas del servicio de la **RED SWIFT** o los que se deriven de la celebración y/o ejecución del contrato de prestación de servicios celebrado entre **EL CLIENTE** y SWIFT - Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication.

**DÉCIMA. DECLARACIONES.- EL CLIENTE** declara que conoce las condiciones, medidas de seguridad, costos, derechos y obligaciones derivadas del presente **CAPÍTULO**, y que ha recibido capacitación en sus instalaciones para hacer uso del servicio de **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT.**

## ANEXO 2. IAS

### TERMINOLOGÍA PARA EL SERVICIO DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT

La **RED SWIFT** permite el intercambio de mensajes para la realización de transacciones financieras en un formato estándar. La estandarización de los mensajes tiene la ventaja de automatizar la revisión, aprobación y procesamiento de las transacciones financieras, representando una mayor eficiencia tanto económica como operativa en los diferentes procesos que involucran la interacción con entidades financieras.

Además de las definiciones incluidas dentro del texto del Contrato de prestación de servicios celebrado entre **EL CLIENTE** y SWIFT - Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication y sus anexos, las siguientes palabras tendrán los siguientes significados:

- **RED SWIFT:** Red establecida para el intercambio de datos entre instituciones financieras, a través de los servicios de la Red SWIFTNet. Dichos servicios incluyen, sin limitación, Mensajería MT, soluciones de infraestructura de mercado, soluciones de grupos de usuarios cerrados administrados por un miembro (MA-CUG) y soluciones de negocios administrados por la Red SWIFT FileAct (store and forward o Real Time).
- **FILEACT:** Sistema para la transferencia segura de archivos, el intercambio de lotes de mensajes financieros estructurados e informes grandes. El procesamiento con valor añadido de FIN incluye la validación de los mensajes, para garantizar que los mensajes se transmiten con los formatos normalizados de SWIFT, la supervisión y priorización de la entrega y el almacenamiento y la recuperación de los mensajes. Se basa en una arquitectura de procesamiento distribuida con redundancia integrada completa para garantizar una disponibilidad máxima.
- **MA-CUG:** Grupos de Usuarios Cerrados Administrados por sus Miembros (MA-CUG, por sus siglas en inglés) que permiten a sus miembros proporcionar servicios financieros a sus clientes a través de SWIFTNet. Los grupos MA-CUG se utilizan para pagos, gestión de efectivo, tesorería, derivados, servicios de negociación y valores, y para el uso de formatos propietarios o domésticos, o normas SWIFT.
- **MT101 – SOLICITUD DE TRANSFERENCIA:** tipo de Mensaje SWIFT, mediante el cual **EL CLIENTE** ordena al **EL BANCO** la realización de sus pagos, ya sea por dispersión a través de transferencias hacia las cuentas bancarias de los Acreedores y/o Beneficiarios o por ventanilla en efectivo o en cheque de gerencia. La realización de los pagos se hace contra débito en las Cuentas. Es además utilizado para ordenar traslados entre Cuentas bancarias que tenga **EL CLIENTE** en un mismo banco.
- **MT195** - tipo de Mensaje SWIFT, mediante el cual **EL BANCO** utiliza para la información de pagos rechazados, confirmación de Operaciones y algunos Pagos Especiales.
- **MT940** – Extractos para el cliente: tipo de mensaje SWIFT que contiene la información bancaria de los movimientos diarios en las Cuentas y que es enviado por **EL BANCO** a diario a **EL CLIENTE**. Detalla la totalidad de los movimientos débito y crédito en Cuentas, al igual que sus saldos
- **MT942** – Extractos parciales: tipo de mensaje SWIFT que contiene la información de los movimientos en el día en las cuentas bancarias.

## ANEXO 3. IAS

RECIPROCIDAD POR EL SERVICIO AL SERVICIO DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT

**Marque con una X la forma de reciprocidad convenida con EL BANCO**

| | |
|---|---|
| [1]**Comisiones** | |
| [2]**Reciprocidad en cuenta corriente bancaria y/o de ahorros** | |
| [3]**Disponibilidad de Recursos durante días** | |
| [4]**Compensación con pago de Impuestos** | |
| [5]**Exoneración de comisión** | |

[1]**EL CLIENTE** pagará a **EL BANCO** por cada una de las operaciones que **EL CLIENTE** realice a través del servicio de **AL SERVICIO DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT**, la suma de _____ ($ _____), suma que se incrementará a partir del Primero de Enero de cada año en un porcentaje igual al IPC certificado por el DANE para el año inmediatamente anterior.

[2]**EL CLIENTE** se compromete a mantener en la Cuenta Corriente Bancaria o de Ahorros número _____ ---------- _____ abierta en **EL BANCO**, promedios mínimos mensuales retributivos, con el fin de cubrir los costos que incurre **EL BANCO** por la prestación del servicio de **AL SERVICIO DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT**. En caso que después de las evaluaciones periódicas realizadas por **EL BANCO** tendientes a verificar que la reciprocidad cubra los costos, resulten modificaciones en el monto, volumen de operaciones o aparezcan condiciones especiales en la prestación de los servicios, se le comunicará a **EL CLIENTE**, quien se obliga a hacer los ajustes necesarios.

[3]**EL CLIENTE** se compromete a mantener en la Cuenta Corriente Bancaria o de Ahorros número _____ ---------- _____ abierta en **EL BANCO**, durante _____ días los recursos correspondientes a los pagos objeto de este Reglamento, con el fin de cubrir los costos en que incurre **EL BANCO** por la prestación del servicio de **AL SERVICIO DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT**.

[4]**EL CLIENTE** se compromete a pagar Impuestos a través del Banco que complementen los promedios mínimos mensuales retributivos.

[5]**EL CLIENTE** ha sido exonerado de cobro de comisión por la prestación de este servicio, según consta en _____ de **EL BANCO.**

_____

**EL CLIENTE**

**Nombre:** _____

**CC:** _____

**Representante Legal**

**Nombre de la Empresa:** _____
**NIT.** _____

## ANEXO 4. IAS

## MEDIDAS DE SEGURIDAD AL SERVICIO PARA EL SERVICIO DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT

Además de las **MEDIDAS DE SEGURIDAD**, publicadas por **EL BANCO** en la página web www.bancopopular.com.co, es responsabilidad de **EL CLIENTE** atender las siguientes:

1. Cumplir con las reglas, normas, estándares y recomendaciones de seguridad emitidas por la **RED SWIFT.**
2. Implemente controles como usuarios autorizadores y/o perfiles jerárquicos al ordenar las transacciones desde las cuentas de la empresa.
3. Revisar sus extractos y realizar conciliaciones periódicas.
4. Mantener los controles y recomendaciones de seguridad dados para el uso el servicio de **INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN MEDIANTE ACCESO A SWIFT**.

Para constancia de lo anterior, firmo:

**EL CLIENTE**

_____
**Nombre:** _____
**CC:** _____

**Representante Legal**
**Nombre de la Empresa:** _____
**NIT.** _____

**Última actualización Título Segundo, Capítulo Décimo Primero. Intercambio de Información Mediante Acceso a Swift: 28 de Abril de 2017.**

## CAPÍTULO DÉCIMO SEGUNDO
## CERTIFICADO DE DEPÓSITO A TÉRMINO DESMATERIALIZADO

**PRIMERO. DEFINICIÓN.-** El producto bancario **CERTIFICADO DE DEPÓSITO A TÉRMINO DESMATERIALIZADO**, en adelante "**CDT DESMATERIALIZADO**" que se regirá por lo consagrado en el Código de Comercio y demás normas concordantes, consecuentemente el depósito desmaterializado es una anotación en cuenta consistente en un registro electrónico, realizado por **EL BANCO** en nombre de **EL CLIENTE** ante el **DEPÓSITO CENTRALIZADO DE VALORES**, en adelante **"EL DEPÓSITO"**, según lo previsto en la Ley 27 de 1990, Ley 964 de 2005, Decreto 2555 de 2010 y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

**SEGUNDO. CONSTITUCIÓN. -** Como prueba de constitución del **CDT DESMATERIALIZADO**, **EL BANCO** realizará el respectivo registro electrónico ante **EL DEPOSITO**, con los datos suministrados por **EL CLIENTE**, previo otorgamiento del **MANDATO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CUSTODIA DE CERTIFICADOS DE DEPÓSITO A TERMINO CDT**, a **EL BANCO;** quien en desarrollo del objeto del mismo supervisará la creación, constitución y transferencia del depósito a nombre de **EL CLIENTE**.

**TERCERO. SOPORTES. -** Los comprobantes o soportes de constitución emitidos por **EL BANCO** en ningún caso serán transferibles, negociables a ningún título, ni constituirán título valor alguno y no prestarán mérito ejecutivo.

**CUARTO. TITULARIDAD. -** El **CDT DESMATERIALIZADO** se constituirá a nombre de una sola persona natural o jurídica. También podrá constituirse a nombre de varias personas de forma alternativa (para A o B) o conjunta (para A y B), con base en los datos suministrados **POR EL CLIENTE.**

**QUINTO. PAGO.-** La redención y el pago del **CDT DESMATERIALIZADO** se realizará al vencimiento del plazo. **EL BANCO** entregará al titular legítimo que lo solicite personalmente o por intermedio del apoderado legalmente constituido, el capital más los intereses causados y no pagados, generados durante el plazo establecido al momento de constitución.

**SEXTO. PRÓRROGA AUTOMÁTICA.-** El **CDT DESMATERIALIZADO** no redimido en su vencimiento (día de vencimiento pactado o los dos días siguientes hábiles, según el caso), se entenderá prorrogado por un periodo igual al pactado inicialmente. Los intereses se pagarán, en las prórrogas, a la tasa de interés que reconozca **EL BANCO** en la fecha de vencimiento del plazo inicial o de la prórroga para esta clase de depósito, considerando el monto y el plazo, o a la tasa de interés que inicialmente se hubiera pactado, a elección del **EL BANCO** con sujeción a las normas expedidas para el efecto por las autoridades monetarias por **EL BANCO**.

**SÉPTIMO. ENDOSO.- EL CLIENTE** podrá transferir mediante endoso el **CDT DESMATERIALIZADO**, informando a **EL BANCO** los datos del nuevo titular, el cual será inscrito ante **EL DEPÓSITO**. Se considerará legítimo titular al inscrito en el registro de titulares de **EL DEPÓSITO.**

**OCTAVO. - MEDIOS DISPONIBLES PARA EL PAGO. -** El **CDT DESMATERIALIZADO** podrá ser pagado por **EL BANCO** en cualquiera de sus oficinas, o a través de los demás canales que en el futuro **EL BANCO** habilite para tal fin.

**Última actualización Título Segundo, Capítulo Décimo Segundo. Certificado de Depósito a Término Desmaterializado - CDT DESMATERIALIZADO: 22 de octubre de 2019.**

## CAPÍTULO DÉCIMO TERCERO
## CRÉDITO LIBRE DESTINO

**PRIMERA – OBJETO.** El crédito Libre Destino es una operación crediticia en virtud del cual **EL BANCO**, previa evaluación de riesgo y cumplimiento de las condiciones y políticas de crédito vigentes, otorga al **CLIENTE** una suma determinada de dinero, con un plazo fijo de financiación y a la tasa de interés vigente.

**SEGUNDA: DESEMBOLSO.** El desembolso del crédito libre destino estará sujeto a las políticas financiación vigentes y a la disponibilidad de fondos por parte del **BANCO.**

Se entenderá perfeccionado el crédito de Libre destino una vez el **BANCO** realice el desembolso. Este se podrá efectuar a través de cualquiera de las siguientes modalidades, previamente informada por el **CLIENTE** en el formato único de vinculación, (en adelante **FORMULARIO**):

a) La consignación en la cuenta previamente indicada por **EL CLIENTE**;

b) La expedición de cheques de gerencia o

c) Transferencia a una cuenta bancaria a nombre de un tercero, este caso solo aplica en el evento en que el crédito de Libre Destino sea para compra de cartera de otra entidad bancaria.

**TERCERA: COMPRA DE CARTERA.** Esta modalidad del Crédito libre destino tiene la finalidad de comprar las obligaciones que tenga **EL CLIENTE** con otras entidades financieras. En este caso, **EL CLIENTE** podrá solicitar un monto adicional al valor de la cartera a comprar. Dicho monto adicional será abonado única y exclusivamente en una cuenta a nombre de **EL CLIENTE**.

Para efectuar la compra de cartera a otras entidades **EL CLIENTE** podrá optar por una de las siguientes modalidades

a) Consignar directamente el/los cheque(s) de gerencia que le entregue **EL BANCO** a la entidad acreedora de la cartera, o

b) Autorizar al **BANCO** para que realice la consignación del cheque de gerencia a la entidad indicada, siempre y cuando, ello sea posible operativamente. En este caso **EL CLIENTE** asumirá el costo correspondiente publicado en el manual de tarifas disponible en la página web https://www.bancopopular.com.co.

**Recuerda que:**

1

Si transcurridos 45 días calendarios contados desde la fecha de desembolso y **EL CLIENTE** no han retirado los recursos dispuestos mediante el/los cheque(s) para la compra de cartera**, EL BANCO** entenderá que EL CLIENTE no desea continuar con el Crédito.
Por lo tanto, **EL CLIENTE** autoriza de manera irrevocable al **BANCO** para:

1. Anular el/los cheque(s) de gerencia.
2. Aplicar el valor correspondiente como pago anticipado a capital, de acuerdo con el estado de la obligación.

2

En caso tal que, luego de aplicar dichos valores, el crédito Libre Destino presenta saldos pendientes por pagar, **EL CLIENTE** deberá asumir los intereses remuneratorios mensuales, así como los intereses moratorios, cuando haya lugar, junto con todos los valores causados y adeudados desde la fecha del desembolso hasta la cancelación total de la obligación.

Si existen errores en el/los cheque(s) expedido(s), **EL CLIENTE** deberá devolver el cheque original que le fue entregado, sin tachones, enmendaduras o adulteraciones a la Oficina que realizó la entrega. **EL BANCO** se exime de cualquier tipo de responsabilidad relacionada con la información suministrada por **EL CLIENTE** que impida el perfeccionamiento de la compra de Cartera.

**CUARTA PLAZO.** El plazo del crédito Libre Destino será el aceptado por **EL CLIENTE.** Este plazo empezará a partir de la fecha de desembolso.

**Recuerda que:**

La **no utilización** de los recursos desembolsados mediante las modalidades anteriormente descritas no exime a **EL CLIENTE** de su obligación de pagar las cuotas pactadas ni de asumir los gastos generados, incluyendo los relacionados con la expedición de cheques de gerencia.

**QUINTA FORMA DE PAGO. EL CLIENTE** se obliga al pago incondicional de las cuotas mensuales pactadas. Cada cuota estará compuesta por:

- Una fracción de capital.
- Intereses remuneratorios o corrientes mensuales.
- Intereses moratorios, cuando a ello haya lugar.
- La prima de póliza de seguro.
- Gastos de cobranza judicial y/o prejudicial, si hay lugar a ello, y

Otros cargos adicionales, cuando apliquen, los cuales serán previamente informados por **EL BANCO** y estarán disponibles en la página web: www.bancopopular.com.co

Las cuotas serán liquidadas mensualmente por **EL BANCO** y deberán ser pagadas por **EL CLIENTE** en los plazos establecidos.

**SEXTA - APLICACIÓN DEL PAGO.** Dependiendo de la fecha del pago, estos se aplicarán de la siguiente forma:

| | |
|---|---|
| **Si el pago se realiza en la fecha límite o con una anterioridad de 5 días máximo.** | Si, el pago se realiza dentro horario habitual este se aplicará el mismo día.<br>Si el pago se realiza en horario adicional, se aplicará el día siguiente hábil.<br>**Ejm:** Pedro se le vence la cuota del crédito libre destino el 3 de septiembre y realiza el pago el 31 de agosto a las 7pm. Este pago se aplicará el 1 |

| | |
|---|---|
| | septiembre<br>** El horario habitual y adicional se encuentra publicado en la página web del Banco.* |

| | |
|---|---|
| **Si el pago se realiza con una antelación superior a 5 días antes de la fecha límite.** | Este pago se aplicará como **abono extraordinario**, conforme lo establecido en la cláusula séptima del presente Capítulo.<br><br>En este caso, los intereses remuneratorios se calcularán sobre el nuevo saldo de capital por los días anticipados al pago, los cuales se verán reflejados en la siguiente cuota.<br><br>No incrementará el valor de la cuota mensual.<br>**Ejm**: Pedro se le vence la cuota del mes de agosto del crédito de Libre Destino el 3 de septiembre y realiza el pago el 15 de agosto a las 7pm. Este pago es aplicado como un abono extraordinario y por tanto, la cuota del mes agosto se encuentra pendiente aún por pagar. |
| **Orden de aplicación de los pagos.** | El pago realizado se aplicará en el siguiente orden:<br>1. Los cargos adicionales.<br>2. Prima de seguro.<br>3. Intereses moratorios.<br>4. intereses remuneratorios.<br>5. Capital. |
| **Si realiza un pago inferior al monto de la cuota.** | Si se realiza un pago inferior al monto de la cuota, generará un saldo pendiente. Si este saldo no se paga antes de la fecha límite de pago, genera intereses moratorios a partir de esta fecha.<br><br>El pago se verá reflejado desde el momento de la aplicación.<br><br>**Ejm:** Pedro se le vence la cuota del crédito de Libre Destino del mes de agosto, el 3 de septiembre y su valor es de $100. el 31 de agosto Pedro pagó $50. A partir del 4 de septiembre el saldo de los $50 se entenderá como vencido. |
| **Pago por valor superior al establecido para la cuota.** | El pago se aplicará siguiendo el mismo orden de aplicación indicado anteriormente. Una vez cubierta la cuota correspondiente, cualquier saldo adicional se tomará como abono extraordinario al crédito. |

**SÉPTIMA - ABONO EXTRAORDINARIO. EL CLIENTE** podrá efectuar abonos extraordinarios, ya sean parciales y/o totales en cualquier momento, sin que ello genere sanciones o penalizaciones, salvo en los casos expresamente autorizados por la ley.

**¿Cómo se aplica el abono extraordinario?**

**EL CLIENTE** puede realizar **abonos extraordinarios** durante el plazo del crédito de Libre Destino. Estos abonos se aplicarán a capital para reducir el plazo.

En caso de que, **EL CLIENTE** desee que el abono se aplique a capital para reducir plazo, deberá informarlo inmediatamente al **BANCO** a través de las oficinas.

Este abono se aplicará, siempre que:

- La obligación se encuentre al día y
- No se haya causado la siguiente cuota.
  En este último caso, el abono se aplicará primero a dicha cuota y el valor restante, si lo hubiere, se aplicará a capital.

**OCTAVA - DESISTIMIENTO: EL CLIENTE** podrá desistir del crédito de Libre Destino, siempre y cuando no se haya desembolsado bajo ninguna de las modalidades indicadas en la cláusula segunda de este capítulo.

**NOVENA - CAUSALES DE TERMINACIÓN**. Crédito de Libre Destino se dará por terminado en cualquiera de los siguientes casos:

- Cualquiera de las causales contempladas en la cláusula tercera, titulo primero del presente Reglamento Universal de Productos y Servicios para Persona Natural.
- Novación realizada a solicitud de **EL CLIENTE**.
- Pago del saldo insoluto realizado por la Aseguradora, con ocasión a una reclamación por siniestro.
- Cancelación anticipada por **EL CLIENTE**, la cual podrá originarse por:
    - Pago total voluntario realizado por **EL CLIENTE** antes del vencimiento del plazo inicialmente pactado.
    - Reconsideración escrita de **EL CLIENTE** de no continuar con el crédito Libre Destino, para lo cual autoriza irrevocablemente al **BANCO** para debitar los saldos pendientes del crédito desde cualquiera de los productos que tenga con **EL BANCO.**
    - Para la modalidad de Compra de Cartera, aplicará cuando **EL CLIENTE** no haya retirado ni consignado el/los cheque(s) de gerencia dentro del plazo establecido en este capítulo o por solicitud expresa del **CLIENTE.** En caso de no haber retirado el/los cheque(s) de gerencia, deberá devolverlos en las mismas condiciones.

En cualquiera de los casos anteriores**, EL CLIENTE** deberá asumir todos los valores y gastos generados con ocasión del desembolso del crédito, desde la fecha del desembolso hasta la terminación efectiva del crédito Libre Destino.

**DÉCIMA – ENTREGA DE DOCUMENTOS. EL BANCO** generará y pondrá mensualmente a disposición de EL CLIENTE el estado de cuenta correspondiente al período de facturación, a través de los canales físicos o electrónicos. **EL CLIENTE** podrá consultar en cualquier momento la información y/o documentación relacionada con su crédito en las oficinas de **EL BANCO**, en su sitio web oficial o mediante cualquier otro canal habilitado para tal fin, sin costo adicional.

**DÉCIMA PRIMERA - TASAS, COMISIONES Y GASTOS. EL CLIENTE** declara que conoce y acepta las tasas, tarifas, comisiones y demás gastos asociados a los servicios financieros prestados por **EL BANCO**, los cuales han sido informados de manera clara y suficiente.

**EL CLIENTE** reconoce que dichas tarifas podrán ser modificadas por **EL BANCO**, quien se compromete a informar cualquier cambio con antelación razonable, a través de los canales previamente autorizados por **EL CLIENTE**. Asimismo, **EL CLIENTE** manifiesta que ha sido informado de la posibilidad de consultar en todo momento las tarifas vigentes a través de la página web oficial de **EL BANCO** y la red de oficinas físicas.

**DÉCIMA SEGUNDA - SEGUROS**

**¿Qué seguro es obligatorio adquirir con el crédito De Libre Destino?**

**EL CLIENTE** deberá adquirir un Seguro de Vida Deudores con cubrimiento por muerte e Incapacidad Total y Permanente.
**EL BANCO** ofrece la posibilidad de contratarla a través de la póliza colectiva tomada por **EL BANCO.**

**¿EL CLIENTE debe adquirir la póliza ofrecida por EL BANCO?**

- Aun cuando la constitución de un Seguro de Vida e Incapacidad Total y Permanente es obligatoria, **EL CLIENTE** no necesariamente debe adquirir aquella ofrecida por **EL BANCO.**
- **EL CLIENTE** podrá contratar los seguros por su cuenta con una entidad aseguradora autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia diferente, siempre y cuando la cobertura, amparos y valor asegurado sean como mínimo los mismos ofrecidos por los seguros tomados por **EL BANCO**.
- En caso tal que, **EL CLIENTE** decida no autorizar su inclusión en la póliza ofrecida por **EL BANCO, EL CLIENTE** deberá aportar la póliza que desea adquirir, y **EL BANCO** valorará y responderá a **EL CLIENTE** su aceptación o la justificación del rechazo.

**¿Qué cubre la póliza?**

El valor del saldo insoluto del crédito Libre Destino en la fecha del siniestro.

**¿Dónde se pueden encontrar las características, coberturas, exclusiones y tarifas de la póliza?**

Esta información se encuentra publicada en la página web del BANCO www.bancopopular.com.co y **EL CLIENTE** está en la obligación de informarse sobre los mismos.

**Aspectos relevantes...**

- **EL CLIENTE** autorizará su inclusión en la póliza ofrecida por **EL BANCO** mediante el diligenciamiento y firma de **EL FORMULARIO**, con ello, se obliga a cancelar el valor de la prima correspondiente en los plazos y fechas determinadas en la respectiva póliza.
- **EL CLIENTE** podrá contratar otros seguros ofrecidos por las aseguradoras a través de la red de **EL BANCO**.
- Cualquier petición, queja o reclamo relacionado con los seguros, **EL CLIENTE** deberá radicarlo ante la aseguradora.
- Recuerda que durante el período de carencia **EL CLIENTE** no tendrá derecho a la indemnización realizada por la Aseguradora, frente a la ocurrencia de un siniestro. Este período será indicado en la carátula de la póliza y/o en las condiciones particulares de la misma.

**¿Cómo funciona el Período de Carencia?**

1. Supongamos que Pedro adquiere un crédito el 1 de julio de 2050. Ese mismo día suscribe el Seguro de Vida (inicio vigencia seguro).

2. El 10 de julio del mismo año, sufre un accidente automovilístico, el que le genera una incapacidad temporal.

3. El 15 de julio del mismo año, solicita a la Aseguradora la correspondiente indemnización. Al respecto, la Aseguradora informa que no es posible atender la solicitud, pues el siniestro se materializó durante el período de carencia (en dicha póliza correspondía a 90 días después del inicio de la vigencia de la misma), que iba hasta el 30 de octubre de 2050, período durante el cual no hay cobertura por parte de la Aseguradora.

**DÉCIMA TERCERA – INCUMPLIMIENTO.** En caso de mora por parte de **EL CLIENTE** en el pago de cualquiera de las cuotas del crédito Libre Destino, **EL BANCO** podrá declarar vencido anticipadamente el plazo de las obligaciones pendientes y exigir el pago inmediato de la totalidad del saldo adeudado**. EL BANCO** ejercerá esta facultad respetando los principios de buena fe, proporcionalidad y protección al consumidor financiero, conforme a la normatividad vigente.

**DÉCIMA CUARTA – COBRO JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL.** En caso de mora por parte de **EL CLIENTE, EL BANCO** podrá iniciar gestiones de cobro extrajudicial o judicial para el recaudo de las obligaciones pendientes.

En caso de cobro prejudicial o judicial serán de cargo de **EL CLIENTE** todos los gastos originados en el proceso de cobranza y honorarios que se causen para su recaudo, de acuerdo con las tarifas establecidas por **EL BANCO**, las cuales se informarán por los medios y canales que se establezcan para el efecto.

**DÉCIMA QUINTA – AUTORIZACIÓN CAPITALIZACIÓN DE INTERESES. EL CLIENTE y EL BANCO,** acuerdan expresamente que, en caso de que **EL BANCO** otorgue un nuevo crédito Libre Destino a **EL CLIENTE** con el fin de unificar saldos del crédito vigente. Los intereses causados y no pagados hasta ese momento se convertirán en capital, es decir, incorporados al capital del nuevo crédito. **EL CLIENTE** declara que conoce y acepta que se generará intereses sobre el nuevo capital resultante.

**DÉCIMA SEXTA. COMPENSACIÓN. EL CLIENTE** autoriza de manera expresa e irrevocable a **EL BANCO** para debitar de cualquiera de sus cuentas de ahorros, corrientes o deposito a su nombre, el valor de las obligaciones vencidas y exigibles que tenga con éste. **EL CLIENTE** declara haber sido informado y acepta que **EL BANCO** podrá aplicar la compensación en una sola cuenta o fraccionarla entre varias, según su criterio, lo anterior en el caso que **EL CLIENTE** sea titular de una o varias cuentas corrientes, de ahorros o de cualquiera otra cuenta o depósito.

**DÉCIMA SÉPTIMA. ANEXOS.** Forman parte integral del capítulo, **EL FORMATO**, los documentos que se presentan y en general toda información que suministre **EL BANCO**.

**Última actualización: Capítulo Décimo Tercero. Reglamento Crédito Libre Destino, 29 de septiembre de 2025.**

## CAPÍTULO DÉCIMO CUARTO

## CRÉDITO DE LIBRANZA – PRESTAYÁ

**CLÁUSULA 1 DEFINICIONES:**

| | | |
|---|---|---|
| | **ENTIDAD OPERADORA** | Es **EL BANCO.** |
| | **ENTIDAD PAGADORA O PAGADURÍA** | Es quien tiene a cargo la obligación de pagar el salario o mesada pensional a **EL CLIENTE** y trasladar los recursos a **EL BANCO** para el pago del **PRESTAYÁ**. |
| | **EL CLIENTE** | Es el deudor, titular del crédito **PRESTAYÁ.** |
| | **EVENTO MACROECÓNOMICO** | Es el evento que ocurre cuando se presenta un cambio significativo en las condiciones macroeconómicas, regulatorias, externas y/o económicas existentes a la fecha de desembolso o novación del **PRESTAYÁ**, cuyo efecto sea el incremento de la Tasa de Interés de Política Monetaria del Banco de la República en al menos 200 puntos básicos (2%). |
| | **FORMULARIO** | Es el Formulario Único de Vinculación, denominado **FUV o FUSA.** |
| | **GARANTÍA MOBILIARIA:** | Es el contrato de prenda abierta sobre el derecho real constituido sobre el salario derivado de una relación laboral, pensión o prestación de servicios, y, en caso de ser aplicable, sobre el cien por ciento (100%) de los conceptos no constitutivos de salario, tales como auxilio de transporte, primas, bonificaciones y prestaciones sociales, presentes o futuros, tangibles o intangibles, con el fin de respaldar el cumplimiento de una obligación originada en libranza, conforme a lo previsto en la Ley 1676 de 2013. |
| | **LIBRANZA** | Es la autorización incondicional dada por **EL CLIENTE** a la **ENTIDAD PAGADORA**, para que se realice un descuento directo de su salario o pensión, con el objeto de que dichos recursos sean entregados al **BANCO** para pagar el **PRESTAYÁ**. |

| | | |
|---|---|---|
| | **PAGARE** | Es un título valor mediante el cual **EL CLIENTE** se obliga de manera incondicional a pagar una suma determinada de dinero al **BANCO** en la fecha acordada. |
| | **PLATAFORMA** | Proveedor de servicios suministrado por **LA ENTIDAD PAGADORA**, con el fin de que **EL CLIENTE** conozca, administre y acepte las solicitudes de Libranza. |
| | **PRESTAYÁ** | Es un crédito de consumo ofrecido por **EL BANCO** bajo la modalidad de libranza, cuya aprobación y desembolso se sujeta a las políticas de crédito definidas por **EL BANCO**. |
| | **TASA DE INTERÉS DE POLÍTICA MONETARIA DEL BANCO DE LA REPÚBLICA (TIPMBR)** | Es la principal herramienta que tiene la Junta Directiva del Banco de la República, para conducir la política monetaria del país, también conocida como tasa de intervención, de referencia o tasa de política monetaria. Se le conoce como de intervención porque es la tasa a la cual el banco central interviene directamente en el mercado monetario para suministrar o extraer liquidez del sistema; de referencia porque sirve para el cálculo de otras tasas de interés, y de política monetaria porque con ella la autoridad monetaria define su postura de política para conducir la inflación a su meta (fuente banrep.gov.co). |

**CLÁUSULA 2 MODALIDADES O TIPOS DE PRESTAYÁ:**

**LIBRE INVERSIÓN:** Bajo esta modalidad **EL CLIENTE** podrá utilizar el **PRESTAYÁ** para su libre destinación.

**COMPRA DE CARTERA:**

**¿Para qué se puede utilizar?**
Para cancelar obligaciones que tenga **EL CLIENTE** con otras entidades financieras.

**¿Es posible solicitar un monto adicional al valor de la cartera a comprar?**
Sí, el monto adicional se abonará en la cuenta de ahorros de **EL CLIENTE** y estará disponible hasta tanto este aporte a satisfacción de **EL BANCO** la totalidad de los respectivos paz y salvos expedidos en favor de **EL CLIENTE** como constancia del pago realizado a las entidades indicadas en **EL FORMATO** y/o hasta la confirmación del pago efectivo de la primera cuota por parte de la Pagaduría de **EL CLIENTE** a **EL BANCO**, dependiendo de los requerimientos específicos de la Pagaduría o de **EL BANCO**.

En todo caso, el plazo del **PRESTAYÁ** para el pago de las cuotas pactadas empieza a contarse a partir de la fecha de desembolso.

**¿Qué pasa si EL CLIENTE no utiliza el dinero producto del PRESTAYÁ desembolsado mediante cheque de gerencia, o la compra de cartera no se puede realizar?**

Si transcurrido un plazo máximo de 30 días hábiles siguientes al desembolso del **PRESTAYA**, **EL CLIENTE** no ha retirado los recursos dispuestos en el cheque de gerencia o la compra de cartera no se ha podido realizar, **EL BANCO** entenderá que **EL CLIENTE** ya no está interesado. Por lo tanto, **EL CLIENTE** autoriza de manera irrevocable al **BANCO** para:

1. Anular el cheque de gerencia,
2. Debitar el saldo disponible objeto del desembolso de la cuenta en la que **EL BANCO** depositó los recursos adicionales,
3. Aplicar dichos valores como pagos extraordinarios en el **PRESTAYÁ** de acuerdo con el estado de la obligación.

Si con posterioridad a dichos pagos el **PRESTAYÁ** presenta saldos pendientes de pago, **EL CLIENTE** deberá asumir todos los valores causados y adeudados desde el desembolso del **PRESTAYÁ** hasta la cancelación total de este.

**¿Qué pasa si existen errores en el cheque de gerencia expedido?**

**EL CLIENTE** deberá devolver en físico el cheque original que le fue entregado, sin tachones, enmendaduras o adulteraciones a la Oficina de **EL BANCO** que le entregó el cheque.

**¿Cómo puede EL CLIENTE realizar la compra de cartera a otras entidades?**

**EL CLIENTE** podrá consignar directamente a la entidad acreedora de la cartera el cheque de gerencia que le entregue **EL BANCO**, o podrá autorizar al **BANCO** para que realice la consignación del cheque de gerencia a la entidad indicada en **EL FORMATO**, para lo cual deberá asumir el costo correspondiente e indicado en el manual de tarifas publicado en la página web https://www. bancopopular.com.co.

En ambos casos, **EL CLIENTE** deberá entregar un certificado de deuda con una expedición no mayor de 30 días calendario y/o extracto vigente al **BANCO.**

**EL BANCO** se exime de cualquier responsabilidad relacionada con la información suministrada **por EL CLIENTE** que impida el perfeccionamiento de la compra de Cartera.

**NOVACIÓN**

**¿Qué es?**
Es la **SUSTITUCIÓN** de la obligación original del **PRESTAYÁ** por una nueva obligación**,** que se tramita con la misma Pagaduría. Es decir, se **EXTINGUE** la obligación original del **PRESTAYÁ** y se **REEMPLAZA** por una nueva obligación**.** Lo anterior, de conformidad con el numeral 3 del artículo 3 de la Ley 1527 de 2012 y el artículo 1687 y siguientes del Código Civil.

| ¿En qué circunstancias puede ocurrir? | Ejemplos | Implicaciones y/o impactos sobre el PRESTAYÁ |
|---|---|---|
| 1 .Ante la solicitud por parte de **EL CLIENTE** de un nuevo **PRESTAYÁ**, y su aprobación y desembolso por parte de **EL BANCO** | Juan tiene un **PRESTAYÁ (PRESTAYÁ1)** y desea adquirir otro **(PRESTAYÁ2)**. EL BANCO estudia su solicitud, y la aprueba, una vez aprobada, desembolsa el **PRESTAYÁ2**. El **PRESTAYÁ2** sustituye al **PRESTAYÁ1**. | • Con el monto (total o parcial) del nuevo crédito desembolsado, se pagará y cancelará el **PRESTAYÁ** que **EL CLIENTE** tenga vigente con **EL BANCO**, naciendo un nuevo **PRESTAYÁ.**<br>• Las condiciones de monto, plazo, tasa y cuota son independientes y diferentes en cada **PRESTAYÁ,** dependiendo de la oferta aceptada por **EL CLIENTE.**<br>• **El PRESTAYÁ2** no requerirá la suscripción de un nuevo pagaré, pues aquel suscrito para el **PRESTAYÁ1**, será el utilizado para la nueva obligación.<br>• En ningún caso existirán dos (2) **PRESTAYÁ** vigentes con la misma Pagaduría |
| 2 .Cuando ocurra un cambio en la causa que dio origen al otorgamiento del **PRESTAYÁ**, como consecuencia de un **EVENTO MACROECONÓMICO**. En este caso, **EL BANCO** podrá (puede | **EL BANCO** le desembolsó a Juan un **PRESTAYÁ1** a una tasa de X%, y a un plazo de 140 meses, con una cuota de $300. En el mes 120, dado que se materializó un **EVENTO MACROECÓNOMICO**, esta situación hace que la tasa del crédito de Juan se incremente, resultando en la novación del **PRESTAYÁ1,** | • El valor de la cuota mensual será el mismo.<br>• Dado que **el valor de la cuota mensual no se verá afectada**, **el plazo podrá incrementar en una o varias cuotas adicionales**, para que el **CLIENTE** pueda cancelar la totalidad del monto |

| | | |
|---|---|---|
| que si puede que no) determinar que opere la novación del **PRESTAYÁ** y, por lo tanto, este tendrá una tasa de interés que será superior a la original, incrementada en un porcentaje equivalente a la diferencia entre la Tasa de Interés de Política Monetaria del Banco de la República vigente a la fecha de la novación y la Tasa de Interés de Política Monetaria del Banco de la República vigente a la fecha del desembolso del **PRESTAYÁ** o de la última novación. | surgiendo el **PRESTAYÁ2,** en unas nuevas condiciones.<br><br>Producto de lo anterior, el **PRESTAYÁ2,** tendrá una tasa de interés ajustada a las nuevas condiciones de mercado (y%).<br><br>**¿Cómo se determina la tasa de interés?**<br><br>Así:<br><br>TIPMBR vigente en la fecha de la novación: 13,25 %<br><br>TIPMBR en la fecha de desembolso del PRESTAYÁ: 9,25%<br><br>13,25 % – 9,25% = 4%<br><br>Y% (nueva tasa) = X%(tasa inicial) + 4%<br>**¿Qué aspectos se deben tener en cuenta?**<br><br>1. La cuota que será cobrada continuará siendo de $300.<br><br>2. El número de cuotas que hacían falta por pagar al momento de la materialización del evento macroeconómico eran 20. No obstante, dado que la cuota no cambia, el plazo restante podría incrementarse por ejemplo a 25. | debido; **dichas cuotas se adicionarán al final del crédito**.<br>• En ningún caso existirán 2 **PRESTAYÁ** vigentes con la misma Pagaduría y CLIENTE.<br>• La sustitución de las obligaciones del **PRESTAYÁ** no requerirá la suscripción de un nuevo pagaré, pues aquel suscrito para el **PRESTAYÁ,** será el utilizado para la nueva obligación novada producto del **EVENTO MACROECONÓMICO.**<br>• La nueva tasa del **PRESTAYÁ** que resulta de la novación, se le notificará al **CLIENTE**, previa novación de las obligaciones originales del **PRESTAYÁ.** |

| | | |
|---|---|---|
| | 3. Las 5 cuotas restantes se deberán pagar al final del crédito. | |

**CLÁUSULA 3 OBLIGACIONES DEL BANCO:**

| | |
|---|---|
| | Desembolsar el valor del **PRESTAYÁ** aprobado y aceptado por **EL CLIENTE**, de acuerdo con las condiciones ofertadas, tomando en cuenta las políticas de crédito de **EL BANCO.** |
| | Cumplir con las obligaciones que se deriven del presente **REGLAMENTO**, y de lo dispuesto en la Ley. |

**CLÁUSULA 4 OBLIGACIONES DEL CLIENTE:**

| | |
|---|---|
| | Pagar oportunamente la cuota del **PRESTAYÁ** en los términos señalados en el presente capítulo y demás documentos suscritos por **EL CLIENTE**. |
| | Verificar que los descuentos de la cuota del **PRESTAYÁ** sean efectuados por la Entidad Pagadora**.**<br><br>En caso que, no se realice el respectivo descuento, **EL CLIENTE** deberá hacer el pago correspondiente a la cuota, en las fechas acordadas, a través de los canales que **EL BANCO** disponga para tal fin, los cuales podrás consultar en la página web: https://www.bancopopular.com.co |
| | Suministrar información verídica, transparente, actualizada y ajustada a la realidad sobre sus ingresos y egresos, y demás información exigida por **EL BANCO,** la cual debe ser actualizada oportunamente por **EL CLIENTE**, siempre que existan cambios en la misma. En todo caso, la información deberá ser actualizada mínimo una vez al año. |
| | Informar oportunamente traslados o cambios de la Entidad Pagadora por modificaciones labores o cualquier otra novedad que afecte el **PRESTAYÁ**. |
| | Cumplir con las demás obligaciones a su cargo que se desprendan del presente **REGLAMENTO** y de las normas que regulan la materia. |
| | Realizar todas las actividades y/o acciones necesarias en la Plataforma para lograr el perfeccionamiento del **PRESTAYÁ** con **LA ENTIDAD PAGADORA.** |

**CLÁUSULA 5 DESEMBOLSO:**

| | |
|---|---|
| **¿Cuándo se perfecciona el PRESTAYÁ?** | Cuando **EL BANCO** desembolse el **PRESTAYÁ** a favor de **EL CLIENTE** a través de:<br>**a)** Abono en cuenta del **BANCO** o de otra entidad financiera, cuando aplique**;**<br>**b)** Expedición de cheque de gerencia y/o<br>**c)** Transferencias a favor de terceros en virtud de la compra de cartera, conforme lo establecido en el **FORMULARIO**. |
| **¿Qué pasa si EL CLIENTE no utiliza el dinero desembolsado?** | La no utilización de los recursos desembolsados no exime a **EL CLIENTE** de la obligación de pagar el valor de las cuotas pactadas y/o los gastos que se ocasionen, incluyendo la expedición de cheques de gerencia. |
| **¿Qué incluye el desembolso?** | El monto del **PRESTAYÁ** aprobado por **EL BANCO** y aceptado por **EL CLIENTE.** |

| | |
|---|---|
| | **Tenga en cuenta que:**<br><br>Debido al **periodo de ajuste,** el monto total del **PRESTAYÁ** podrá variar de acuerdo con lo establecido en la cláusula octava de este Capítulo. |

**CLÁUSULA 6 CUOTA:**

**¿De qué valores está compuesta la cuota?**

Estará compuesta por la sumatoria de los siguientes valores:

- Capital
- Prima de las pólizas seguros.
- Otros conceptos que se generen en virtud del **PRESTAYÁ**.
- Intereses remuneratorios o corrientes
- Intereses de mora, si hay lugar a ellos.
- Gastos de cobranza judicial y/o prejudicial, si hay lugar.

| | | |
|---|---|---|
| **¿Qué tipo de intereses hay?** | **Remuneratorios** | Se liquidarán sobre el saldo insoluto del capital adeudado del **PRESTAYÁ** y son calculados con una tasa fija, de acuerdo con las condiciones del **PRESTAYÁ** aceptadas por EL CLIENTE. |
| | **Moratorios** | Se cobrarán cuando **EL CLIENTE** incumpla el plazo para pago de la cuota pactada. En ese caso, los intereses se liquidarán a la tasa máxima permitida por la ley, sobre el valor de la cuota(s) mensual(es) vencida(s). |

**Tenga en cuenta que:**
La cuota del **PRESTAYÁ** es fija y solo puede ser modificada por acuerdo previo entre las Partes y/o por la autorización expresa de **EL CLIENTE** y aceptación de **LA ENTIDAD PAGADORA**.
Lo anterior, sin perjuicio de las acciones legales que **EL BANCO** realice para obtener el recaudo del **PRESTAYÁ**; caso en el cual, se podrá adicionar valores, tales como: gastos de cobranza prejudicial o judicial de conformidad con lo regulado en la Cláusula Décima del Título Primero del presente **REGLAMENTO** denominada "Políticas de Cobranza" y cuyos valores se encuentran a disposición de **EL CLIENTE** en la red de oficinas o en la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co

## CLÁUSULA 7 TIPO DE TASA DE INTERES REMUNERATORIO O CORRIENTE:

La tasa de interés del **PRESTAYÁ** será fija, y se informará al **CLIENTE** a través de mensaje de texto al número de celular registrado por **EL CLIENTE** en **EL BANCO**, o por comunicación escrita. Dicha tasa será liquidada desde la primera cuota del **PRESTAYÁ**.

**Es importante señalar que...**
La tasa de interés remuneratoria no será inferior al interés corriente bancario, en caso de que la tasa de interés llegare a sobrepasar los topes máximos permitidos por la ley, **EL CLIENTE** acepta y autoriza que dicha tasa sea ajustada hasta el máximo legal permitido.

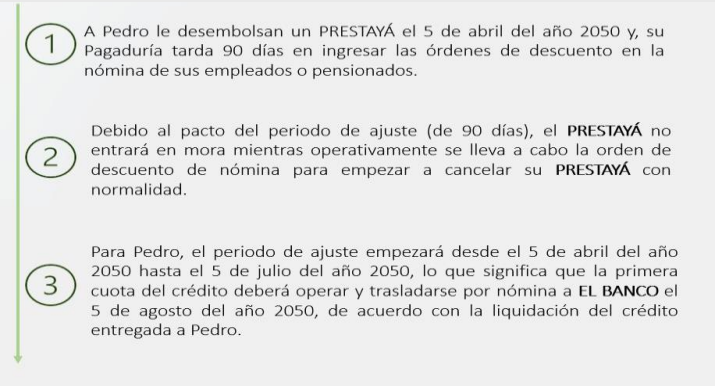
## CLÁUSULA 8 PLAZO:

- El término de duración del **PRESTAYÁ** es el aceptado por **EL CLIENTE.**
- El día en el que **EL BANCO** realice el desembolso iniciará el plazo que se haya acordado para el pago del **PRESTAYÁ**.
- Ante pagos extraordinarios o incumplimiento en el pago del **PRESTAYÁ**, el plazo inicialmente pactado podrá variar

**CLÁUSULA 9 PERIODO DE AJUSTE O LEGALIZACIÓN:**

| | |
|---|---|
| **¿Qué es?** | • Corresponde a la estimación del tiempo que tardará la Pagaduría en ingresar la orden de descuento a la nómina de EL CLIENTE.<br>• Dicho término iniciará en la fecha de desembolso del PRESTAYÁ, e irá hasta un mes antes del pago de la primera cuota por descuento de nómina.<br>• El término del periodo de ajuste variará dependiendo de cada Pagaduría.<br>• En ningún caso el periodo de ajuste podrá superar los 150 días calendario. |
| **¿Qué podría suceder durante el período?** | El monto total del **PRESTAYÁ** podrá aumentar o disminuir, dependiendo de si los valores que se detallan a continuación se descuentan o suman al monto aprobado:<br>☑ Comisiones relacionadas con el estudio de crédito y expedición de cheques de gerencia,<br>☑ Prima de las pólizas de seguros,<br>☑ Intereses remuneratorios anticipados,<br>☑ IVA de la comisión y,<br>☑ Demás conceptos correspondientes al **PRESTAYÁ.**<br>• Estos valores se liquidarán en el periodo comprendido entre la fecha de desembolso del **PRESTAYÁ** y la fecha correspondiente a un mes anterior del pago de la primera cuota. Los valores de los anteriores conceptos se encuentran a disposición de **EL CLIENTE** en la red de oficinas o en la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co.<br>• Evita que en dicho período el **PRESTAYÁ** entre en mora. |

**¿Cómo funciona?** Supongamos que...



| | |
|---|---|
| **¿Qué pasa si la orden de descuento es efectiva en menor tiempo?** | Si, en vigencia del periodo de ajuste **EL BANCO** recibe descuentos de nómina trasladados por **LA ENTIDAD PAGADORA**, procederá a abonarlos como pago extraordinario del **PRESTAYÁ** o los podrá aplicar en la fecha de exigibilidad de la obligación. |
| **¿Qué pasa si terminado el periodo de ajuste la Entidad Pagadora no traslada el monto del descuento?** | **EL CLIENTE** deberá cancelar la cuota pactada de forma directa a través de los canales autorizados por **EL BANCO** dentro de las fechas estipuladas, evitando que el **PRESTAYÁ** ingrese en mora. |

**CLÁUSULA 10 DOCUMENTACIÓN RELEVANTE**

- **EL BANCO** enviará a **EL CLIENTE**, una vez aprobado el **PRESTAYÁ**, un mensaje de texto o comunicación, de acuerdo con la información consignada en **EL FORMATO**, el cual contendrá como mínimo lo siguiente: a) la tasa de interés aplicable; b) el monto de la obligación; c) plazo del **PRESTAYÁ** y d) valor de la cuota. Si **EL CLIENTE** evidencia que no son las condiciones solicitadas, deberá comunicarse con el asesor que lo atendió, inmediatamente.

- Desembolsado el **PRESTAYÁ**, **EL BANCO** notificará a **EL CLIENTE** mediante un mensaje de texto o comunicación, de acuerdo con los datos consignados en **EL FORMATO**. Dicho mensaje de texto contendrá mínimo la siguiente información: i) el monto de la obligación; ii) plazo del **PRESTAYÁ** y iii) valor de la cuota.

- Durante la vigencia del **PRESTAYÁ**, el **CLIENTE** podrá solicitar cualquier información relacionada con su obligación, a través de los diferentes canales dispuestos por el **BANCO** y publicados en la página web www.bancopopular.com.co.

**CLÁUSULA 11 SEGUROS**

**¿Qué seguro es obligatorio adquirir con el PRESTAYÁ?**

- **EL CLIENTE** deberá adquirir un Seguro de Vida Deudores con cubrimiento por muerte e Incapacidad Total y Permanente.

- **EL BANCO** ofrece la posibilidad de contratarla a través de la póliza colectiva tomada por **EL BANCO**.

**¿EL CLIENTE debe adquirir la póliza ofrecida por EL BANCO?**

- Aun cuando la constitución de un Seguro de Vida e Incapacidad Total y Permanente es obligatoria, **EL CLIENTE** no necesariamente debe adquirir aquella ofrecida por **EL BANCO**.
- **EL CLIENTE** podrá contratar los seguros por su cuenta con una entidad aseguradora autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia diferente, siempre y cuando la cobertura, amparos y valor asegurado sean como mínimo los mismos ofrecidos por el seguro tomado por **EL BANCO**.
- Aun cuando la constitución de un Seguro de Vida e Incapacidad Total y Permanente es obligatoria, en caso tal que, **EL CLIENTE** decida no autorizar su inclusión en la póliza ofrecida por **EL BANCO**, deberá aportar la póliza que

desea adquirir, a **EL BANCO** para su valoración y responderá a **EL CLIENTE** su aceptación o la justificación del rechazo.

**¿Qué cubre la póliza?**

El valor del saldo insoluto del **PRESTAYÁ** en la fecha del siniestro.

**¿Dónde se pueden encontrar las características, coberturas, exclusiones y tarifas de la póliza?**

Esta información se encuentra publicada en la página web del **BANCO** www.bancopopular.com.co **y EL CLIENTE** está en la obligación de informarse sobre los mismos.

**Aspectos relevantes:**

- **EL CLIENTE** autorizará su inclusión en la póliza ofrecida por **EL BANCO** mediante el diligenciamiento y firma de **EL FORMULARIO**, con ello, se obliga a cancelar el valor de la prima correspondiente en los plazos y fechas determinadas en la respectiva póliza.
- **EL CLIENTE** podrá contratar otros seguros ofrecidos por las aseguradoras a través de la red de **EL BANCO.**
- Cualquier petición, queja o reclamo relacionado con los seguros, **EL CLIENTE** deberá radicarlo ante la aseguradora.
- Recuerda que, durante el período de carencia, **EL CLIENTE** no tendrá derecho a la indemnización realizada por la Aseguradora, frente a la ocurrencia de un siniestro. Este período será indicado en la carátula de la póliza y/o en las condiciones particulares de la misma.

**¿Cómo funciona el Período de Carencia?**

1. Supongamos que Pedro adquiere un Prestayá el 1 de julio de 2050. Ese mismo día suscribe el Seguro de Vida (inicio vigencia seguro).
2. El 10 de julio del mismo año, sufre un accidente automovilístico, el que le genera una incapacidad temporal.
3. El 15 de julio del mismo año, solicita a la Aseguradora la correspondiente indemnización. Al respecto, la Aseguradora informa que no es posible atender la solicitud, pues el siniestro se materializó durante el período de carencia (en dicha póliza correspondía a 90 días después del inicio de la vigencia de la misma), que iba hasta el 30 de octubre de 2050, período durante el cual no hay cobertura por parte de la Aseguradora.

**CLÁUSULA 12 MORA EN EL PAGO:**

Si **EL CLIENTE** incumple con la obligación de pagar una o más cuotas pactadas en el **PRESTAYÁ, EL BANCO** queda facultado para:

- Exigir judicial o prejudicialmente las obligaciones pendientes a cargo de **EL CLIENTE**.
- Cobrar los intereses moratorios a la tasa máxima vigente legal permitida.
- Acelerar el plazo inicialmente pactado para exigir el pago inmediato del saldo adeudado del **PRESTAYÁ**.
- Bloquear los productos del portafolio de crédito que **EL CLIENTE** tenga con **EL BANCO**, cuando presente mora en el pago del **PRESTAYÁ**.
- Cobrar al **CLIENTE** valores adicionales, tales como: gastos de cobranza prejudicial o judicial de conformidad con lo regulado en la Cláusula Décima del Título Primero del presente

**REGLAMENTO** denominada "Políticas de Cobranza"; estos valores se encuentran a disposición de **EL CLIENTE** para su conocimiento en la red de oficinas o en la página web de **EL BANCO** www.bancopopular.com.co.

**Tenga en cuenta que:**
El pago extemporáneo de las cuotas pendientes de pago no extingue la mora de forma automática, hasta tanto **EL CLIENTE** no cancele los intereses de mora y/o demás gastos generados durante el período vencido.

**CLÁUSULA 13 COMPENSACIÓN**:

**EL CLIENTE** autoriza a **EL BANCO** para debitar de sus cuentas corrientes o de ahorro, de cualquier otro depósito o derechos que posea y/o cualquier otro producto financiero en **EL BANCO**, las cuotas de capital, intereses, primas de seguros, impuestos, comisiones, costos, gastos de cobranza prejudicial o judicial y demás conceptos correspondientes al **PRESTAYÁ**, que **EL CLIENTE** le adeude a **EL BANCO**.

**CLÁUSULA 14 INTERRUPCIÓN DE LOS DESCUENTOS DE NÓMINA:**

En caso de que ocurran cambios en la situación laboral o contractual de **EL CLIENTE**, tales como (i) disminución de los ingresos mensuales (ii) cambio de **ENTIDAD PAGADORA** (iii) dejar de percibir del salario y/o la mesada pensional (iv) embargos (v) entre otros, que conlleven a la imposibilidad del recaudo del **PRESTAYÁ**. **EL CLIENTE** autoriza a EL **BANCO** para que, el saldo adeudado del **PRESTAYÁ** sea reliquidado con la tasa remuneratoria que tenga vigente **EL BANCO** para el crédito de consumo.

En caso tal que la capacidad de descuento del **CLIENTE** se reduzca, el **CLIENTE** autoriza al **BANCO** a ajustar el valor y número de cuotas (inicialmente acordadas), a la nueva capacidad de descuento del **CLIENTE**, en ánimo de evitar que incurra en mora de su obligación. Lo anterior significa un incremento en el número de cuotas a pagar, y una reducción en el valor de las mismas

**EJEMPLO**:

1. Supongamos que Pedro tiene un salario de $700 y adquiere un **PRESTAYÁ** el 1 de julio de 2050 con un valor de cuota de $350 a 120 cuotas.
2. El 10 de julio del mismo año, Pedro debe pagar un impuesto que implica un descuento en su salario de $100, lo que significa que su salario neto se reduce a $600, reduciendo así su capacidad de descuento, pues su cuota de $350 pesos, no podrá ser descontada.
3. Dado que **EL BANCO** no puede descontar más del 50% del valor neto del salario del cliente, en caso de no ajustar el valor de la cuota de Pedro, este último podría incurrir en mora de su crédito.
4. Siento así, para que Pedro no incurra en mora de su **PRESTAYÁ**, **EL BANCO** le notificó a Pedro que le ajustará el valor de su cuota a $250 y le incrementará el número de cuotas en 125, dejando el mismo valor de tasa inicialmente acordado, lo que le permitirá pagar su crédito tranquilamente.
5. Habiendo notificado a Pedro, **EL BANCO** procede a efectuar el ajuste tanto en el valor de las cuotas, como en su número.

**CLÁUSULA 15 PAGOS EXTRAORDINARIOS:**

| | |
|---|---|
| **¿Qué son?** | Son los pagos adicionales a las cuotas del **PRESTAYÁ**. |
| **¿Cuándo?** | En cualquier momento durante el plazo del **PRESTAYÁ,** sin incurrir en ningún tipo de penalización, en los términos establecidos en la ley. |
| **¿Quién?** | **EL CLIENTE**<br>La aseguradora cuando reconozca sumas por cualquier concepto a favor del **CLIENTE.** |
| **¿Cómo se aplican?** | Serán aplicados directamente al capital del **PRESTAYÁ** disminuyendo el plazo establecido para su pago total.<br>Si **EL CLIENTE** desea realizar el pago con el fin de que se aplique para disminuir las cuotas mensuales, deberá:<br>☑ Acercarse a cualquier oficina del **BANCO** a realizar la solicitud.<br>☑ Firma los documentos que se requieran para poder perfeccionar tal solicitud (p.ej: nueva orden de descuento), y a través de los cuales autoriza a **EL BANCO** solicitar a la **PAGADURIA** el registro del descuento de la nueva cuota pactada. La solicitud solo se hará efectiva una vez esta Pagaduría acepte, registre y aplique el descuento de la nueva cuota.<br>☑ En los casos en que la libranza se perfeccione a través de Plataformas, **EL CLIENTE** se compromete a realizar todas las acciones y actividades que se requieran para realizar el cambio de la cuota. |
| **¿Cuándo se aplica el abono?** | Si, el pago parcial es para reducir el plazo se verá registrada de forma inmediata a la aplicación de este abono.<br>Si, el pago parcial es para reducir la cuota mensual solo se aplicará cuando **LA PAGADURÍA** acepte y registre el descuento de la nueva cuota. |
| **¿se requiere intervención del CLIENTE?** | Solo en los casos que **EL PRESTAYÁ** perfeccione a través de Plataformas y/o se requiera firmar nuevos documentos. Para ello, **EL CLIENTE** se compromete a realizar todas las acciones y actividades que se requieran para formalizar la solicitud. |

**CLÁUSULA 16 DESISTIMIENTO DEL PRESTAYÁ:**

Procede a petición escrita de **EL CLIENTE** y solo se dará cuando el **PRESTAYÁ** no se haya perfeccionado.

**CLÁUSULA 17 CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL PRESTAYÁ**

**EL PRESTAYÁ** se dará por terminado por las siguientes causales:

- Por pago total del **PRESTAYÁ** en las condiciones inicialmente pactadas.
- Por novación realizada a solicitud de **EL CLIENTE.**
- Por el pago del saldo insoluto del **PRESTAYÁ** realizado por la Aseguradora con ocasión a una reclamación de siniestro.

- Por cancelación anticipada del **PRESTAYÁ** que se puede dar por:
    - Por novación
    - El pago total que **EL CLIENTE** decide hacer de forma voluntaria anticipándose al cumplimiento del plazo inicialmente pactado en el **PRESTAYÁ**.
    - La reconsideración de **EL CLIENTE** por escrito de no continuar con el **PRESTAYÁ**, para lo cual autoriza al **BANCO** para que debite los saldos pendientes de las cuentas que tiene con **EL BANCO.** En el caso de que el desembolso se haya efectuado en una cuenta bancaria de otra entidad, **EL CLIENTE** deberá pagar el saldo insoluto del **PRESTAYÁ**.
- Para la modalidad de Compra de Cartera, procederá cuando **EL CLIENTE** no haya retirado ni consignado los cheques de gerencia durante el término establecido en la cláusula segunda del presente capítulo o por solicitud del **CLIENTE**. En el evento de que haya retirado los cheques de gerencia, deberá devolverlos en las mismas condiciones.

En cualquiera de estos literales**, EL CLIENTE** deberá asumir todos los valores y gastos generados con ocasión del desembolso del crédito. **EL CLIENTE** podrá solicitar cualquier información relacionada a través de los diferentes canales dispuestos por el **BANCO** y publicados en la página web www.bancopopular.com.co.

- **CLÁUSULA 18 ANEXOS:** Forman parte integral de este **CAPÍTULO**:

- El **FORMATO**
- La Orden de descuento.
- Contrato de Garantía mobiliaria
- Pagaré con la respectiva carta de instrucciones.
- La documentación que **EL CLIENTE** presente, así como la información que suministre, para la evaluación, otorgamiento y/o desembolso del crédito.

**Última actualización: Cláusula 1 Definiciones el 25 de mayo de 2026**

**HASTA AQUÍ REGLAMENTO UNIVERSAL DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE PERSONA NATURAL**