

REGLAMENTO DE USO DEL PRODUCTO PORTAL WEB TRANSACCIONAL DEL BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A. - BANCÓLDEX

I. INFORMACIÓN PREVIA:

El BANCO de Comercio Exterior de Colombia S.A. - BANCÓLDEX, en adelante el BANCO y/o BANCÓLDEX, es una sociedad de economía mixta del orden nacional, no asimilada al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, creada por la Ley 7ª de 1991 y el Decreto 2505 de 1991, actualmente incorporado en el Decreto Ley 663 de 1993 (Estatuto Orgánico del Sistema Financiero), organizada como establecimiento de crédito bancario y vinculada al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, sometido a la inspección, control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

De conformidad con lo estipulado en sus estatutos sociales y el artículo 282 del mencionado Decreto Ley 663, BANCÓLDEX podrá realizar todos los actos y contratos autorizados a los establecimientos bancarios¹.

BANCÓLDEX ofrece a sus CLIENTES el producto de cuenta de ahorro denominado Cuenta de Ahorros BANCÓLDEX.

Para efectos de garantizar a los CLIENTES de la cuenta de ahorro el acceso y la administración de los recursos depositados, BANCÓLDEX ofrece la herramienta denominada Portal Web Transaccional, cuya utilización se regula por las siguientes cláusulas:

II. CLÁUSULAS:

1. **OBJETO:** El objeto del presente reglamento es regular de manera general las condiciones que rigen el uso del servicio denominado Portal Web Transaccional, el cual constituye la plataforma o portal de acceso y administración mediante Internet al

¹ Literal b del artículo 7° del Decreto Ley 663 de 1993. Operaciones autorizadas a los establecimiento bancarios:

b. Recibir depósitos en cuenta corriente, a término y de ahorros, conforme a las previsiones contenidas en el Código de Comercio y en el presente Estatuto;

producto de cuenta de ahorros ofrecido por BANCÓLDEX para tal fin; así mismo, establece los términos y condiciones de uso por parte del CLIENTE y funcionarios autorizados, así como derechos y obligaciones de las partes.

DEFINICIONES: Para efectos del presente reglamento se deben tener en cuenta los siguientes conceptos:

- a. EL BANCO: Es el Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – BANCÓLDEX.
- b. CLIENTE: Persona Jurídica vinculada al BANCO a través del producto de cuenta de ahorros, que haya aceptado el presente reglamento y adicionalmente, haya cumplido los requisitos necesarios para acceder al producto conforme el presente reglamento.
- c. FIRMA DIGITAL: Conforme la Ley 527 de 1999, se entenderá como un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación
- d. SERVICIO: Es el proporcionado por el BANCO a través del Portal Web Transaccional para que el CLIENTE acceda al producto cuenta de ahorros BANCÓLDEX por el canal de internet.
- e. USUARIO ADMINISTRADOR: Es la persona designada por el CLIENTE como responsable de la Administración del producto cuenta de ahorros. Las funciones que le son permitidas realizar son: Creación de usuarios autorizadores y/o digitadores, asignación de roles a los usuarios creados en cuanto al tipo de transacciones que podrán realizar (inscripción de cuentas, consultas, transferencias, preparar transacciones para su posterior aprobación), así como horarios autorizados para que dichos usuarios autorizadores y/o digitadores puedan operar en el portal, montos autorizados, niveles de acceso y privilegios.
- f. USUARIO AUTORIZADOR: Es la persona designada por el USUARIO ADMINISTRADOR para aprobar las transacciones (inscripción de cuentas, transferencias) preparadas por el USUARIO DIGITADOR.

- g. **USUARIO DIGITADOR:** Es la persona designada por el **USUARIO ADMINISTRADOR** para preparar las transacciones (inscripción de cuentas, transferencias), las cuales sólo podrán para ser aprobadas por el **USUARIO AUTORIZADOR**.
2. **CAPACIDAD Y AUTORIZACIONES:** El **CLIENTE** declara y garantiza que cuenta y obra con plena capacidad, igualmente que es una persona jurídica legalmente constituida, autorizada para desarrollar su objeto social y en especial las operaciones financieras relacionadas con el presente reglamento y que su(s) Representante(s) Legal(es), cuentan con todas las facultades y autorizaciones suficientes de conformidad con sus estatutos o de acuerdo con la autorización respectiva para efectos de suscribir el presente reglamento y llevar a cabo la administración del Portal Web Transaccional del BANCO.
3. **REQUISITOS PARA LA HABILITACIÓN DEL PORTAL WEB TRANSACCIONAL:** Para la habilitación del servicio del Portal Web Transaccional, se requiere previamente que el **CLIENTE** se encuentre vinculado y con la información actualizada, haya suscrito el reglamento del producto cuenta de ahorros, haya aceptado el presente reglamento y haya recibido y activado los medios de identificación de acceso.
4. **MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN DE ACCESO:** Son los elementos que EL BANCO pone a disposición para el acceso al Portal Web Transaccional. Dichos elementos son personales e intransferibles, permiten comprobar la autenticidad de cada usuario y son los siguientes:

Código de Activación: Está compuesto por seis (6) dígitos, este permite crear el código de usuario y la contraseña de cada usuario.

Token: Dispositivo de autenticación que genera una clave aleatoria para la confirmación de transacciones.

Código de Usuario: Corresponde al código creado por cada usuario designado que lo identifica como usuario del portal.

Contraseña: Está compuesta por caracteres alfanuméricos y es creada por cada usuario y a su vez, es de conocimiento exclusivo del mismo.

Preguntas y Respuestas Reto: Es un mecanismo de seguridad que será definido por cada usuario durante el proceso de activación.

Se conviene que la utilización de manera correcta y conjunta de todos los elementos de acceso atrás señalados, será indispensable para el acceso al Portal Web Transaccional y, conforme con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999, dichos elementos utilizados conjuntamente, constituirán una firma digital que permitirá establecer la autenticidad de su solicitud de acceso al portal y las respectivas transacciones que en él se efectúen. Los Usuarios se obligan a cambiar periódicamente su contraseña de acceso, lo anterior, sin perjuicio que a futuro se convenga la utilización de medios adicionales de autenticación.

El acceso al Portal Web Transaccional por parte de cualquier Usuario autorizado, requerirá de dichos elementos de acceso y las condiciones indicadas en el presente reglamento. Cualquier novedad respecto del Usuario Administrador, deberá ser informada de manera inmediata al BANCO a efectos de inactivar el usuario de acceso, sin perjuicio de que los medios de identificación de acceso sean devueltos al BANCO para su inhabilitación, para los demás usuarios la interacción deberá ser realizada directamente con el USUARIO ADMINISTRADOR.

Para reasignar o entregar medios de identificación de acceso a un nuevo Usuario Administrador, el CLIENTE deberá firmar el formato establecido. Para efectos de la entrega de dichos elementos, será necesaria la plena identificación del CLIENTE o de sus autorizados, para lo cual, el BANCO se reserva el derecho de exigir las constancias, trámites o documentos que considere necesarios para su acreditación como tal. Dada la suscripción del presente reglamento, el CLIENTE previa entrega por parte del BANCO, suscribirá la constancia de recibo del token el cual será entregado en sobre sellado a fin de garantizar su confidencialidad e inalterabilidad. El código de activación será remitido al correo electrónico definido por el cliente en el formato de apertura de cuenta a efectos de que sea de su exclusivo conocimiento.

Los costos relacionados con la habilitación y emisión de cualquier elemento de acceso adicional a los inicialmente entregados, así como la sustitución de los mismos por pérdida o hurto, estarán sujetos a las tarifas establecidas por el BANCO, las cuales serán informadas con una antelación no inferior a cuarenta y cinco (45) días calendario al día en que se establezca el costo o se modifique. En el evento en que el

cliente no estuviere de acuerdo, dentro de dicho término deberá comunicarlo al Banco por cualquiera de los canales habilitados por este, teniendo la opción de rescindir el contrato sin que haya lugar a penalidad o cargo alguno; así mismo, el CLIENTE se obliga a devolver cualquier elemento físico entregado por el BANCO para el acceso al Portal Web Transaccional una vez finalice la relación contractual con el BANCO o cuando el CLIENTE presente una novedad respecto de los Usuarios.

El CLIENTE informará al BANCO, cualquier anomalía o funcionamiento irregular que observe en relación con los medios de identificación de acceso.

En caso de pérdida del dispositivo de autenticación, El CLIENTE deberá interponer la denuncia respectiva y solicitar al BANCO uno nuevo para poder continuar utilizando EL SERVICIO. EL CLIENTE se hace responsable por las transacciones efectuadas a través del Portal Web Transaccional en caso de no realizar el bloqueo de la CLAVE o solicitud de cancelación del dispositivo de autenticación oportunamente en los términos indicados.

Se acuerda que la prestación del servicio del Portal Web Transaccional estará sujeto al cumplimiento de las medidas de seguridad dispuestas por el BANCO y en tal sentido se podrá exigir al CLIENTE la utilización de elementos de *hardware* y *software* acordes con las mismas, para facilitar compatibilidad y conectividad de las plataformas tecnológicas dispuestas por el BANCO; en tal sentido, el CLIENTE también se obliga a atender cualquier capacitación que realice el BANCO sobre el particular y a cumplir con las recomendaciones mínimas de seguridad que el BANCO le informe.

5. SERVICIOS HABILITADOS PARA LA CUENTA DE AHORROS: El acceso a la cuenta de ahorros mediante el Portal Web transaccional, habilita al CLIENTE a utilizar los productos y servicios que el BANCO preste por este canal.
6. TRANSACCIONES: El BANCO permitirá cualquier transacción solicitada por el CLIENTE, siempre que la misma corresponda al servicio habilitado para cada CLIENTE, para lo cual éste deberá contar no solo con las plataformas tecnológicas requeridas y que se encuentren en plena funcionalidad, sino cumplir con las condiciones de operativas y de seguridad acordadas. En caso contrario el BANCO procederá a informarle al CLIENTE la situación que impidió la realizar la transacción. Dichas solicitudes igualmente cursarán, siempre y cuando se efectúen de acuerdo con las condiciones contractuales, técnicas, tecnológicas y operativas requeridas, dentro de los horarios

establecidos para tal fin o las condiciones de la cámara de compensación ACH o la entidad que haga sus veces, sin importar la cuantía y sin perjuicio de los controles legales respectivos o las declaraciones a que haya lugar. BANCÓLDEX mantendrá registro de los movimientos y transacciones efectuadas a través del Portal Web Transaccional. La conservación de dichos comprobantes y soportes atenderá las normas que regulan la materia

Es indispensable para efectuar cualquier transferencia, pago, disposición y/o manejo de fondos de las cuentas del CLIENTE, acceder al Portal Web Transaccional cumpliendo con los procedimientos de seguridad determinados por el BANCO y conforme se indicó en el numeral 5° del presente reglamento; dado que la custodia de los elementos de acceso, tanto físicos como electrónicos están bajo la responsabilidad del CLIENTE, sus representantes o demás personas autorizadas con fundamento en lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y demás normas que sean aplicables; el CLIENTE debe abstenerse de darles un uso indebido, compartirlos, extravíarlos, faltar a su deber de custodia y cuidado, entre otros,. En caso de pérdida o hurto de cualquier medio de identificación de acceso, el CLIENTE deberá interponer las denuncias respectivas y dar aviso inmediato al BANCO. De otra parte, se conviene que para todos los efectos pertinentes, los registros electrónicos obrantes en el BANCO producto de las transacciones efectuadas a través del Portal Web Transaccional, serán plena prueba de las mismas. En el caso de pagos, transferencias y demás operaciones monetarias y no monetarias, una vez finalizada cada operación, la misma quedará en firme; así mismo, su realización estará sujeta a la disponibilidad de fondos suficientes en la cuenta del CLIENTE.

EL CLIENTE será el responsable por el alcance y privilegios de acceso de sus usuarios frente al BANCO, conforme lo indicado en el presente numeral. Es igualmente convenido que el BANCO no será responsable en el evento que transacciones, transferencias o pagos no puedan ser llevados a cabo por eventos derivados de fallas y/o errores en los sistemas de comunicación, sistemas de soportes transaccionales ajenos al BANCO o cualquier situación atribuible a terceros tales como entidades originadoras, intermediarias y/o receptoras, o cualquier situación derivada de la ocurrencia de un hecho de fuerza mayor o caso fortuito.

Cualquier actualización funcional o técnica efectuada por el BANCO en relación con el Portal Web Transaccional, será informada al CLIENTE a través de los canales establecidos por el BANCO.

7. DEBER DE CUSTODIA: Conforme lo indicado en el numeral anterior, el CLIENTE manifiesta y acepta expresamente que mediante la suscripción del presente reglamento, asume la custodia, conservación y confidencialidad de cualquier medio de identificación de acceso a la plataforma tecnológica dispuesta por EL BANCO para la utilización del servicio del Portal Web Transaccional, por lo que asume la responsabilidad por la pérdida o falta a su deber de custodia de los mismos y que genere una indebida o no autorizada utilización de los servicios por parte de cualquier persona que no se encuentre debidamente facultada por el CLIENTE. Los medios de identificación de acceso son personales, intransferibles, confidenciales, secretos y de conocimiento y uso exclusivo del CLIENTE y/o sus autorizados de manera individual.

Es obligación del CLIENTE abstenerse de ingresar al Portal Web Transaccional mediante la utilización de equipos de cómputo en lugares públicos o no administrados por EL CLIENTE, en este sentido, deberá tomar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la integridad de los equipos mediante los cuales acceda al Portal Web Transaccional, a fin de evitar ingresos no autorizados, implantación de programas maliciosos, “troyanos”, espías entre otros, de lo contrario, EL CLIENTE asumirá la responsabilidad de los accesos no autorizados. Sin perjuicio de lo anterior, el BANCO, en aras de proteger los intereses de los CLIENTES, se reserva el derecho de efectuar procedimientos de verificación y/o de seguridad adicionales, así mismo, EL BANCO pondrá a disposición del CLIENTE canales que cuentan con las medidas de seguridad correspondientes.

En caso de presentarse cualquier operación que sea objetada por EL CLIENTE, éste autoriza al Banco a realizar las verificaciones, averiguaciones, procedimientos técnicos y demás que resulten pertinentes, en aras de establecer los hechos relacionados con dichas operaciones objetadas.

8. COSTOS: EL BANCO podrá cobrar a EL CLIENTE una contraprestación por EL SERVICIO. La determinación de la periodicidad, el costo y las modificaciones a dicha contraprestación serán informados previamente a EL CLIENTE con una antelación no inferior a cuarenta y cinco (45) días calendario al día en que se establezca el costo o se modifique. En el evento en que el cliente no estuviere de acuerdo, dentro de dicho término deberá comunicarlo al Banco por cualquiera de los canales habilitados por este, teniendo la opción de rescindir el contrato sin que haya lugar a penalidad o cargo alguno. No obstante, para el pago de dicha contraprestación, EL BANCO podrá

ofrecer a EL CLIENTE la posibilidad de mantener promedios retributivos mensuales en la Cuenta de Ahorros de EL BANCO para pagar con base en esa reciprocidad el valor de EL SERVICIO, de tal manera que en caso de no cumplir con la reciprocidad informada, EL CLIENTE autoriza al BANCO para debitar de su cuenta las tarifas establecidas por EL BANCO para la prestación de EL SERVICIO, en caso de no manifestar objeción sobre las mismas.

PARÁGRAFO: El Cliente mediante la suscripción del presente reglamento, autoriza a Bancóldex a compensar y/o debitar de cualquier depósito o saldo que tenga en el BANCO a su favor, los costos, comisiones y demás gastos directos o indirectos que se adeuden al BANCO por la prestación de los servicios ofrecidos para el manejo de la cuenta de ahorros.

9. HORARIO DE SERVICIO: El BANCO mantendrá a disposición del CLIENTE el Portal Web Transaccional las veinticuatro (24) horas para efectos de consultas, todos los días. Sin perjuicio de lo antes expuesto, para el trámite de transacciones, transferencias, pagos y demás operaciones monetarias, el CLIENTE se acoge al horario de prestación de servicios bancarios definido por el BANCO e informado al CLIENTE; así mismo, EL CLIENTE se acoge a los horarios de corte contable que practique internamente BANCÓLDEX y los que permitan las entidades reguladoras de la actividad bancaria, para determinar el día en el cual quedarán registradas las operaciones realizadas por el CLIENTE. Conforme lo anterior, en caso de realizarse un día no hábil, la misma quedará perfeccionada el día hábil siguiente. Los horarios de prestación del servicio, le serán dados a conocer previamente al CLIENTE.

En todo caso, El BANCO no se encuentra exento de tener que interrumpir o suspender el Sistema por diferentes eventos tanto internos como externos, a pesar de contar con planes de continuidad y contingencia para la adecuada y oportuna prestación del servicio, situación que el CLIENTE declara conocer y aceptar.

Debido a actualizaciones, mantenimientos, ajustes y demás procedimientos de mejora del Portal Web Transaccional, el mismo podrá presentar suspensiones temporales, las cuales serán debidamente notificadas al CLIENTE, sin perjuicio de las fallas o interrupciones ocasionales del servicio, las cuales les serán notificadas.

10. SUSPENSIÓN, CANCELACIÓN O REVERSIÓN DE TRANSACCIONES Y/O ACCESOS NO AUTORIZADOS: Por seguridad del CLIENTE, de BANCÓLDEX, o de terceras personas, se

conviene en que el BANCO, ante la existencia de dudas razonables, podrá denegar cualquier solicitud y declinar o terminar anticipadamente cualquier transacción cuando detecte que personas no autorizadas intentan entrar al sistema, se presenten dudas ante la autenticidad de las transacciones o que se puedan presentar ingresos de manera irregular al Portal Web Transaccional con posibles fines fraudulentos o ilegales. Sin perjuicio de lo antes mencionado, el BANCO procederá a efectuar los bloqueos o reversiones que sean ordenados por autoridad competente. Así mismo, rechazará cualquier operación efectuada sin el cumplimiento de los procedimientos previamente señalados por el BANCO.

Así mismo, el CLIENTE conviene en autorizar al BANCO para reversar las transacciones que se hubiesen efectuado erróneamente, sin la existencia de fondos suficientes en sus cuentas o de manera fraudulenta, a debitar los fondos respectivos de la cuenta de origen o de cualquier otro depósito que posea el CLIENTE en el BANCO. En tal evento; el BANCO informará por escrito al cliente los motivos que dieron lugar a la reversión o el débito a fin de que el mismo, si lo considera del caso, ejerza su derecho de contradicción, ante lo cual, el BANCO manifestará si lo encuentra fundado o no. Ante la imposibilidad de efectuar la reversión o el débito, previo el requerimiento motivado del BANCO, el Cliente se obliga igualmente a reintegrarlos dentro de los 10 días hábiles siguientes al recibo de dicha notificación, para lo que el presente documento presta mérito ejecutivo, junto con los soportes del movimiento de recursos realizado.

11. VERIFICACIÓN DE ORIGEN Y LÍMITES A LAS TRANSACCIONES: EL BANCO se reserva el derecho de verificar la naturaleza y origen de las transacciones realizadas a través del servicio. Así mismo, se reserva el derecho de fijar límites al monto y número de las operaciones efectuadas a través del mismo, los cuales informará a través de cualquier medio idóneo.
12. RESPONSABILIDAD DEL BANCO: EL BANCO no se hace responsable por:
 - i. Los ataques que se realicen contra el Portal Web Transaccional desde los equipos del CLIENTE, virus en los computadores de EL CLIENTE, programas fraudulentos o cualquier exposición ilícita o irregular de EL SERVICIO que de cualquier manera pueda afectar la confidencialidad, disponibilidad o integridad de la información presentada y que se origine desde los equipos del CLIENTE.
 - ii. Las demás definidas en el presente reglamento.

13. INDEPENDENCIA DEL SERVICIO: EL SERVICIO es independiente al contrato de cuenta de ahorros a través del cual EL CLIENTE se encuentre vinculado con EL BANCO respecto del cual se habilite el mismo. Por lo tanto, EL CLIENTE es responsable de cumplir los Reglamentos de los demás productos y servicios prestados por EL BANCO.
14. TERMINACIÓN / CANCELACIÓN DEL SERVICIO: El servicio de Portal Web Transaccional tendrá una duración indefinida, no obstante podrá ser cancelado de manera unilateral por el BANCO y sin lugar a requerimientos previos, cuando de manera general, se incumpla cualquiera de las obligaciones contenidas en el presente reglamento, lo cual a su vez, conllevará con la terminación del producto al cual se accede mediante el Portal Web Transaccional. De la misma forma el servicio se dará por terminando cuando de acuerdo con cada reglamento en particular, se termine con el producto al cual se accede mediante el portal Web Transaccional. El servicio también será cancelado cuando se presente la disolución, liquidación, intervención del CLIENTE. Se terminará por decisión unilateral de cualquiera de las partes, la cual será notificada por escrito a la contraparte, lo cual a su vez conllevará con la terminación del producto al cual se accede mediante el Portal Web Transaccional.
15. OBLIGACIONES ESPECIALES DE BANCÓLDEX RELACIONADAS CON PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – LEY 1328 DE 2009: Son obligaciones especiales de Bancóldex las siguientes:
 - a) Prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en su prestación.
 - b) Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz y oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos.
 - c) Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la Ley 1328 de 2009, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.

- d) 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.
- e) Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual estarán 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 cuando sea del caso.
- f) Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al CLIENTE, y tener a disposición de este 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 atenderá las normas que regulan la materia.
- g) 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 al CLIENTE el valor de los mismos. Las gestiones de cobro se realizarán de manera respetuosa y en horarios adecuados.
- h) 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 su suministro a las autoridades competentes.
- i) Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de la cuenta de ahorros a una fecha determinada y cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto.
- j) 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 esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.

- k) Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las oficinas del BANCO se brinde una atención eficiente y oportuna al CLIENTE.
- l) Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que el BANCO señale, del estado de la cuenta.
- m) Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al CLIENTE.
- n) Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por el BANCO en sus oficinas, en el portal Web transaccional de la cuenta y su página de Internet.
- o) Dar a conocer al 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.
- p) Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial del CLIENTE y a las redes que la contengan.
- q) Colaborar oportuna y diligentemente con 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.
- r) No requerir al CLIENTE información que ya repose en la entidad vigilada o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del CLIENTE de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.

- s) Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que presta, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, 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.
- t) Las demás previstas en la Ley 1328 de 2009, y demás normas concordantes, complementarias, reglamentarias y las que se deriven de la naturaleza del contrato de cuenta de ahorros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación.
16. DISPOSICIONES VARIAS: a) El CLIENTE se obliga a mantener actualizada la información suministrada inicialmente al BANCO para la suscripción del contrato por lo menos de manera anual, así como a proporcionar cualquier soporte que se requiera a efectos de conocer su situación jurídica, financiera, crediticia, societaria etc. b) El CLIENTE no podrá ceder o transferir ninguno de sus derechos u obligaciones derivados del presente contrato, sin la autorización expresa de Bancóldex. c) Para efectos de estadística y de seguimiento en la calidad del servicio, el CLIENTE autoriza al BANCO a efectuar grabaciones de las comunicaciones efectuadas con ocasión del presente reglamento o de cualquier otro producto con que cuente en el BANCO. d) Por lo demás, tanto Bancóldex como el CLIENTE, darán cumplimiento en lo pertinente, a las obligaciones contenidas en el producto al cual se accede mediante el portal Web Transaccional, y a las que legalmente se encuentren llamados a atender dentro del marco de la Ley 1328 de 2009.

EL CLIENTE declara haber recibido un ejemplar del presente reglamento el _____.

Se suscribe en la ciudad de Bogotá a los _____ días del mes de _____ de _____.

EL CLIENTE

BANCÓLDEX