



Términos y Condiciones Multiportal Transaccional/ Banca Móvil

ACUERDO No. 006 DEL 12 DE MAYO DE 2023

POR MEDIO DEL CUAL SE CREAN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO MULTIportal TRANSACCIONAL/BANCA MÓVIL

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan de Dios Gómez - Cooabejorral, en uso de sus facultades estatutarias en especial las contenidas en el literal w) numeral 2 del artículo 87 del Estatuto vigente y en concordancia con las disposiciones legales,

ACUERDA

Crear los términos y condiciones de uso del servicio del Multiportal Transaccional/Banca Móvil, a través del cual se reglamenta el servicio del Multiportal Transaccional/Banca Móvil para los asociados de Cooabejorral, para lo cual se tendrán en cuenta las disposiciones que se señalan a continuación:

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO MULTIportal TRANSACCIONAL/ BANCA MÓVIL

Mediante el presente documento se regula el uso y manejo del servicio de Multiportal Transaccional/Banca Móvil que Cooabejorral pone a disposición de los asociados:

1. DEFINICIONES

- 1.1. **Banca móvil:** Es el canal electrónico transaccional a través del cual todo asociado que esté registrado en el Multiportal Transaccional/Banca Móvil de Cooabejorral, podrá realizar transacciones financieras vía celular, de una forma fácil, segura y oportuna.
- 1.2. **Interbancarias enviadas:** Son las operaciones que realiza el asociado debitando del producto que tenga en Cooabejorral, con destino a una cuenta bancaria propia o de otro destinatario.
- 1.3. **Interbancarias recibidas:** Son las operaciones que realiza el asociado debitando del producto que tenga en un establecimiento de crédito, con destino a Cooabejorral.
- 1.4. **Mensajes SMS (Short Messaging System):** Servicio disponible en los teléfonos celulares que permite el envío de mensajes cortos (también conocidos como mensajes de texto) entre teléfonos móviles y otros dispositivos de mano.
- 1.5. **Multiportal Transaccional/Banca Móvil:** Es un canal ofrecido por Cooabejorral para

facilitar a sus asociados el acceso a los productos y servicios brindados a través de medios electrónicos no presenciales.

1.6. PSE: Es un sistema centralizado y estandarizado, desarrollado por ACH Colombia que permite a Cooabejorral brindar a sus asociados la posibilidad de efectuar pagos a través de la página web, debitando los recursos de los productos que el asociado tiene en Cooabejorral.

1.7. Teléfono celular: Dispositivo inalámbrico que permite tener acceso a la red de telefonía celular, con capacidad de procesamiento y conexión permanente o intermitente a una red de internet, a través del cual se accede al servicio de Banca Móvil.

2. OBJETO: Establecer las condiciones y reglas de uso aplicables al canal de Multiportal Transaccional/Banca Móvil para que Cooabejorral y sus asociados tengan claridad en el manejo del mismo y el conocimiento necesario para atender requerimientos que surjan durante la vigencia del vínculo comercial y utilización del canal.

3. CONDICIONES DEL SERVICIO

3.1. El servicio ofrecido por parte de Cooabejorral a través del Multiportal Transaccional/Banca Móvil es exclusivo para las personas naturales que se encuentran asociadas a Cooabejorral con cualquier producto ofrecido por la Entidad.

3.2. Cooabejorral procurará que el servicio esté disponible para el asociado las 24 horas y los 365 días del año, sin perjuicio de las limitaciones y restricciones de operaciones y/o transacciones específicas establecidas e informadas por Cooabejorral al asociado. No obstante, lo anterior, Cooabejorral puede suspender, restringir o modificar su funcionamiento, temporal o definitivamente a un determinado horario o para una clase de operaciones y/o transacciones específicas.

3.3. Para las transferencias interbancarias, el envío por parte de Cooabejorral al banco que recibe la transferencia de fondos será el mismo día, siempre y cuando esta se haya realizado en el horario de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. en días hábiles; las operaciones y/o transacciones que se realicen entre las 2:01 p.m. a 7:59 a.m. en días hábiles, sábados domingos y festivos a cualquier hora, serán enviadas por Cooabejorral en el ciclo del siguiente día hábil. La aplicación será de acuerdo a las políticas del banco que recibe la transferencia de fondos.

3.4. Para poder acceder al servicio del Multiportal Transaccional/Banca Móvil, el asociado deberá: a) Ser titular por lo menos de un producto en Cooabejorral. b) Registrarse en este canal no presencial y disponer de un usuario autorizado y una clave principal, las cuales deben estar activos en el Multiportal Transaccional/Banca Móvil c) Registrar el número del celular y correo electrónico en Cooabejorral. d) Disponer de un teléfono celular que opere con sistema operativo Android o IOS. e) Contar con un plan de datos con un operador celular o conexión a internet wifi. f) Autorizar en Cooabejorral, el envío de SMS (mensajes de texto) y/o correos electrónicos.

3.5. Este canal electrónico no presencial permitirá al asociado realizar las siguientes operaciones: transferencias (intracooperativas, intercooperativas e interbancarias), pagos disponibles en PSE y las demás que se encuentren disponibles en el Multiportal Transaccional/Banca Móvil, y aquellas que se implementen a futuro.

3.6. El asociado podrá utilizar los servicios electrónicos ofrecidos por Cooabejorral durante el término de vigencia de los productos de los cuales es titular en la Cooperativa.

3.7. Cooabejorral podrá establecer límites máximos y mínimos para las operaciones y transacciones a través del servicio del Multiportal Transaccional/Banca Móvil, los cuales,

de establecerse, serán informados en las carteleras de las oficinas de Coabejorral o a través de cualquier otro medio que disponga. Las operaciones y/o transacciones del asociado se atenderán siempre y cuando el saldo de lo(s) respectivo(s) productos(s) lo permita.

- 3.8.** Coabejorral procesará la información y las operaciones en el momento en que el asociado active el servicio mediante la respectiva clave y/o seguridades establecidas o que llegaren a habilitarse, siempre y cuando fueren legales o convencionalmente posibles, no obstante lo anterior, las operaciones y/o transacciones que realice con la información suministrada durante el día estarán sometidas a verificación por parte de Coabejorral, autorizando el asociado desde ahora los ajustes, débitos o créditos, que éste efectúe en las respectivas cuentas o créditos en razón de dicha verificación, que en todo caso será justificada.
- 3.9.** El producto provee privacidad de la información del asociado y de los datos relativos a la transaccionalidad e integridad en los mensajes intercambiados y mecanismos que permitan que, una vez realizada una transacción, quede constancia de ello.
- 3.10.** La clave de acceso y el usuario identificarán al asociado en sus relaciones con Coabejorral vía internet, y estarán bajo su control exclusivo. Adicionalmente, el asociado asumirá todos los riesgos, costos y pérdidas incurridas que tengan origen o que estén relacionados con el uso no autorizado de los servicios y de la utilización y custodia de sus claves, las cuales son personales e intransferibles. Cualquier operación realizada por el asociado con la utilización de su clave será entendida como emanada válida, legítima y auténticamente por este, sin que Coabejorral tenga la obligación de realizar o tomar resguardo adicional en tal sentido. El asociado no podrá oponer defensa alguna basada en defecto de acreditación, asumiendo el asociado toda la consecuencia jurídica del uso del sistema en su nombre.
- 3.11.** La Entidad se reserva el derecho a limitar, suspender y/o cancelar el servicio del Multiportal Transaccional/Banca Móvil a los asociados que incumplan o contraríen lo dispuesto en los presentes términos y condiciones, o que utilicen el servicio con la finalidad de cometer actos fraudulentos, delictivos, o llegare a ser: a) vinculado por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas u otros delitos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo, b) incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior (OFAC) emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y otras listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo, o c) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos, sin que ellos genere indemnización alguna.
- 3.12.** El asociado debe verificar, antes de realizar sus operaciones y/o transacciones que tenga saldo disponible o que la información sea correcta, toda vez que estas quedan registradas en los archivos del servicio y luego de ser confirmadas no pueden ser reversadas, modificadas o canceladas, siempre que se compruebe un acceso exitoso.
- 3.13.** Coabejorral atenderá y gestionará los reclamos formulados por los asociados relacionados con las operaciones y/o transacciones realizadas a través del servicio del Multiportal Transaccional/Banca Móvil.
- 3.14.** El asociado acepta que Coabejorral podrá en cualquier tiempo modificar las condiciones, modalidades u operaciones de estos sistemas, con el objeto de obtener

un mejor aprovechamiento de los servicios del Multiportal Transaccional/Banca Móvil, situaciones que serán notificadas previamente a través de los medios que el asociado tenga habilitados en Cooabejorral.

- 3.15. El asociado autoriza a Cooabejorral para originar y/o recibir transacciones débito y/o transacciones crédito, según el caso, a través de ACH Colombia.
- 3.16. El asociado declara y garantiza que ha obtenido de los usuarios receptores a quienes enviará transacciones débito, las correspondientes autorizaciones para que estos acepten y apliquen las transacciones débito enviadas por el asociado.

4. OBLIGACIONES DEL ASOCIADO

- 4.1. El asociado debe velar por el uso y resguardo de sus claves personales y procurar realizar sus operaciones y/o transacciones desde equipos seguros. El asociado es responsable de tomar las medidas de seguridad necesarias para precaver virus y/o otros actores nocivos que circulan por internet en los equipos que el asociado utilice.
- 4.2. El asociado verificará la información antes de realizar sus operaciones y/o transacciones para evitar inconsistencias toda vez que los registros electrónicos que se generen bajo la clave, firma digital, firma electrónica y/o seguridades adicionales, serán prueba de sus operaciones y/o transacciones. Es responsabilidad del asociado verificar la exactitud de la información que suministre para hacer uso de los servicios del Multiportal Transaccional/Banca Móvil, tales como números de cuenta, números de recibos, valor de los recibos, entre otros.
- 4.3. Inscribir y actualizar en Cooabejorral a través de los mecanismos establecidos por la Entidad, el correo electrónico y el número del celular desde el cual se podrán generar mensajes de texto para realizar las operaciones y/o transacciones, recibir los servicios y suministrar la información que Cooabejorral le solicite.
- 4.4. Cambiar la clave cada vez que el sistema lo alerte. De igual forma la podrá modificar en cualquier momento.
- 4.5. Seguir las recomendaciones formuladas por Cooabejorral en cuanto a la forma de operar y seguridades del servicio del Multiportal Transaccional/Banca Móvil.
- 4.6. Actualizar los datos en Cooabejorral para que pueda recibir las comunicaciones oportunamente y utilizar el canal y los productos sin interrupciones.
- 4.7. En caso de pérdida o hurto del celular notificar inmediatamente a Cooabejorral, por la vía más rápida para que la Cooperativa tome las medidas convenientes.

5. **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Cooabejorral podrá en cualquier momento interrumpir o suspender el servicio por razones técnicas, de seguridad, por los problemas que puedan presentarse por cortes en los servicios de teléfonos celulares, energía, por fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero, entre otros, y velará porque estas suspensiones sean notificadas al asociado inclusive después de ocurridas, conforme con lo establecido en las normas de información a consumidores financieros.

6. RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

6.1. MULTIPORTAL TRANSACCIONAL/BANCA MÓVIL

- La clave principal y segunda clave es personal e intransferible, no se puede compartir con nadie. Dar a conocer las claves generará riesgos de fraudes.
- No escriba la clave en ningún lado, memorícela.

- Cooabejorral nunca solicitará el cambio de la clave principal a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, mensajes de texto o WhatsApp.
- Cuando defina las preguntas de seguridad, evite ingresar respuestas obvias o que sean conocidas por terceras personas, utilice contraseñas fáciles de recordar, no utilice fechas de nacimiento, número de documento de identidad, dirección o teléfonos, memorícelas y no las escriba en ningún lugar.
- Realice cambios de clave de manera preventiva, por lo menos una vez por mes.
- El uso de su usuario y contraseña de acceso al sistema es responsabilidad de usted, no permita que otra persona los utilice.
- Realice sus operaciones y/o transacciones únicamente desde equipos de uso personal, en su casa u oficina, evite el uso de equipos ubicados en sitios públicos que no sean de absoluta confianza como un café internet, salas universitarias o lugares donde extraños puedan tener acceso a su información confidencial.
- Nunca preste su cuenta para recibir fondos cuyo origen usted desconoce, delincuentes utilizan este método para la transferencia de dinero de procedencia ilícita.
- Nunca ingrese a través de enlaces en correos electrónicos falsos (phishing), que puedan llevarle a sitios fraudulentos. Recuerde que Cooabejorral no solicita información confidencial por este medio.
- Instale y mantenga actualizado su computador con herramientas de seguridad informática (antivirus, antispyware, firewall personal y actualizaciones del sistema operativo), lo cual le protege contra espionaje y robo de información.
- Mantenga los navegadores actualizados a su última versión.
- Si utiliza un computador portátil, le recomendamos no acceder al Multiportal Transaccional/Banca Móvil desde una conexión inalámbrica (wifi) pública, por ejemplo, en aeropuertos o parques.
- Debe tener total confidencialidad con la información de los usuarios y claves de acceso al Multiportal Transaccional/Banca Móvil.
- Una vez termine sus operaciones y/o transacciones en el Multiportal Transaccional/Banca Móvil debe asegurarse de realizar el cierre de sesión de forma segura.
- Si le llega un reporte de una transacción que no ha realizado debe proceder de inmediato a bloquear el canal del Multiportal Transaccional/Banca Móvil, comunicándose a las líneas establecidas por Cooabejorral.
- Cuando ingrese a la página web de Cooabejorral verifique siempre que la imagen del candado en la parte superior de su navegador, aparezca y se encuentre cerrado.
- Cuando realice compras por internet, cerciórese que sean páginas seguras (verificando que esté presente el candado de seguridad en la parte superior o muestre en la dirección el prefijo https) de lo contrario no estará segura la confidencialidad de sus datos personales y financieros.
- Evite descargar e instalar programas de fuentes desconocidas, estos pueden contener programas escondidos o virus que pueden comprometer su información.
- Mantenga actualizado su computador con herramientas de seguridad como antivirus, antispyware, firewall personal, y actualizaciones del sistema operativo, con el fin de protegerse de programas maliciosos que sustraigan su información.
- Evite proporcionar datos personales a través del perfil de las redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, etc.)
- Evite diligenciar formularios en sitios web para suscribirse a boletines en línea o participar en rifas.
- Evite diligenciar formularios físicos donde le solicitan actualizar datos a cambio de algún beneficio.

6.2. BANCA MOVIL

- Mantenga el teclado de su teléfono celular bloqueado, no lo deje desatendido, no lo preste a desconocidos.
- Utilice una clave de acceso al celular que no sea obvia y no la comparta.
- Recuerde cambiar regularmente la contraseña de Banca Móvil.
- No almacene nunca las contraseñas de acceso al móvil o a los servicios financieros en las notas del móvil o en archivos dentro del mismo. En caso de que así lo requiera haga uso de programas para cifrado de datos.
- No descuide su celular. En caso de pérdida o robo de su teléfono celular, comuníquese inmediatamente con su operador e inhabilite su número, también informe a Cooabejorral para el bloqueo del canal.
- Si acostumbra instalar o bajar aplicaciones (programas) en su equipo móvil hágalo solo de sitios conocidos que garanticen la no presencia de programas maliciosos (malware, spyware, virus), valide las condiciones de uso antes de aceptar la instalación.
- No navegue en sitios desconocidos con su móvil. Podría tener ataques similares a los que se tiene en el computador.
- Si su equipo móvil requiere de mantenimiento o actualizaciones nunca entregue las claves de acceso al personal de mantenimiento. Además, valide que no le hayan instalado programas o aplicaciones diferentes a las que usted normalmente utiliza.
- No habilite por defecto los puertos bluetooth. Solo hágalo para conectarse a los dispositivos que utiliza con el móvil. Configure la autenticación para dichos puertos evitando que un desconocido se pueda conectar a su móvil sin su conocimiento.
- Si hace uso de conexiones wifi en su móvil utilice protocolos seguros (WPA, WPA2) y no se conecte a redes desconocidas. No mantenga activa la conexión wifi.
- Si su móvil tiene opciones de seguridad adicionales (caso de iPhone, equipos de alta gama y algunos de media) haga uso de ellas y conozca con detalle las funcionalidades que prestan.
- Si acostumbra hacer backup de su móvil, hágalo en un computador conocido y asegúrese de que sólo usted tenga acceso a dicha información. Utilice programas para protección de su móvil, si este cuenta con los aplicativos para ello. Hoy existen para determinados equipos soluciones de antivirus y similares.

6.3. MODALIDADES DE FRAUDE

Ingeniería social: Es el conjunto de técnicas que los delincuentes usan para manipular a las personas a través de engaño telefónico, presencial o por internet, buscando apropiarse de su información personal y financiera, como sus números de identificación y las claves de sus productos bancarios. En general el fraude se comete a través de alguna de las siguientes modalidades, entre otras:

- **Phishing:** Envío de correos electrónicos que aparentan provenir de fuentes fiables (por ejemplo, entidades bancarias), para obtener datos confidenciales del usuario, que posteriormente se utilizan para realizar fraudes.
- **Trashing:** Recolectar información de documentos eliminados, comúnmente con la finalidad de obtener datos que sirvan como información para cometer fraudes.
- **Pharming:** Explotación de una vulnerabilidad en el software de los equipos de los usuarios, que permite a un atacante redirigir una página web a otra distinta para el robo de información.
- **Vishing:** Práctica fraudulenta que consiste en el uso del protocolo voz y de la ingeniería social para engañar personas y obtener información delicada como puede ser información financiera o información útil para el robo de identidad.

- **Smishing:** Envíos selectivos de mensajes SMS dirigidos a usuarios de telefonía móvil con el fin de que visiten una página web fraudulenta. Mediante reclamos atractivos con alertas urgentes, ofertas interesantes o succulentos premios, tratan de engañar al usuario aprovechando las funcionalidades de navegación web que incorporan los dispositivos móviles actuales.
 - **Whaling:** Técnicas de phishing dirigidas contra objetivos de alta importancia dentro de una organización (altos directivos, políticos, etc.) o simplemente de gran trascendencia social.
- 7. COSTOS:** Las tarifas, costos y tasas que puedan aplicarse al uso de este canal serán publicadas en la página web de Coabejorral o en sus oficinas y serán comunicadas al asociado por los medios autorizados por él, para que en 15 días calendario previos a su entrada en vigencia, el asociado pueda conocerlas y definir si desea continuar con el uso del canal, lo cual puede comunicarlo por los medios habilitados por Coabejorral para la recepción de PQRSF.
- 8. TERMINACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** El servicio del Multiportal Transaccional/ Banca Móvil que trata los términos y condiciones del presente documento, se podrá dar por terminado unilateralmente por parte de Coabejorral, en los siguientes eventos:
- 8.1.** Ante el incumplimiento por parte del asociado de cualquiera de las obligaciones contenidas en estos términos y condiciones, o de las que por Ley se entiendan incorporadas al mismo.
 - 8.2.** Cuando se cancelen los productos de los cuales sea titular el asociado.
- No obstante, lo anterior, cada una de las partes podrá darlo por terminado de forma unilateral en cualquier momento, asumiendo los costos que se adeuden, si a ello hubiere lugar.
- 9. VIGENCIA Y MODIFICACIÓN:** Los actuales términos y condiciones son de vigencia indefinida y podrán ser modificados, adicionados, suprimidos o cancelados por Coabejorral en cualquier momento, para lo cual la Cooperativa informará al asociado y usuarios oportunamente, por el canal que el asociado tenga habilitado y por los medios que Coabejorral considere apropiados.

El presente reglamento rige a partir del día doce (12) de mayo del año dos mil veintitrés (2023).

El presente acuerdo fue aprobado en reunión extraordinaria del Consejo de Administración, realizada el día doce (12) del mes de mayo de dos mil veintitrés (2023), según consta en el acta No. 575 del Consejo de Administración.

En constancia de ello, se firma por:


LEÓN EDGAR JARAMILLO PATIÑO
Presidente Consejo de Administración


NORBERTO ELI AYALA SALAZAR
Secretario Consejo de Administración