

## REGLAMENTO BANCA POR INTERNET (PERSONAS NATURALES)

Por la apertura y utilización de los servicios o productos bancarios ofrecidos por BANCOLOMBIA a través de su Sucursal Virtual Personas, el Sitio Web, las aplicaciones móviles Bancolombia App, App Ahorro a la Mano y Sitio Móvil, EL CLIENTE acepta el reglamento de apertura y utilización de servicios bancarios por Internet, en adelante El Servicio, que se registrará por las siguientes condiciones:

1. Podrán utilizar el Servicio los clientes de EL BANCO, que se encuentren vinculados y a quienes se haya suministrado clave o número de identificación personal (NIP), o que se lleguen a vincular mediante firma digital o electrónica, siempre y cuando EL BANCO lo hubiere habilitado conforme se establece más adelante.

2. El Servicio permitirá a EL CLIENTE una comunicación directa vía Internet con EL BANCO, con el fin de solicitar y aceptar contratos y documentos relacionados con los productos y servicios de EL BANCO, darle a EL CLIENTE información, y permitirle la realización de operaciones y transacciones bancarias determinadas o habilitadas por EL BANCO. Dichas transacciones se regularán por los convenios particulares celebrados entre EL BANCO y EL CLIENTE, por el reglamento de utilización del respectivo producto o servicio, o en su defecto, por las normas legales que les sean aplicables y la costumbre bancaria.

3. EL CLIENTE, siempre y cuando estuviere habilitado para ello, podrá ejecutar entre otros, los siguientes actos, operaciones o transacciones: solicitudes y gestión de productos o servicios, declaraciones de aceptación de contratos, consulta de saldos y movimientos, giros, transferencias, depósitos e inversiones virtuales, pagos, utilizations de créditos previamente aprobados por EL BANCO, contraórdenes, bloqueos, recepción y envío de mensajes. En general EL CLIENTE, por medio del NIP que le ha suministrado o habilitado EL BANCO, o mediante su firma digital o electrónica en los términos de la ley de comercio electrónico, podrá identificarse ante EL BANCO y ejecutar las distintas operaciones o transacciones que se encuentren disponibles en ese momento. Igualmente es entendido que con dicho NIP y/o firma digital o electrónica, EL CLIENTE podrá identificarse ante terceros de acuerdo a los convenios particulares que tenga celebrado EL BANCO con tales terceros y en los cuales el NIP o firma digital o electrónica sea el elemento que lo identifique en sus relaciones. Para realizar consultas, débitos o transferencias débito de cuentas de terceros, EL BANCO deberá previamente haber obtenido la autorización del respectivo tercero.

4. Para poder acceder al Servicio, EL CLIENTE deberá disponer de los medios físicos que le permitan recibir o transmitir vía Internet la información aquí prevista. EL CLIENTE adquirirá y mantendrá a su propio costo y gasto todo el equipo y los medios de comunicación necesarios para utilizar el Servicio, y EL BANCO no se hará responsable de la disponibilidad ni de la confiabilidad de dicho equipo o de los medios de comunicaciones.

5. Para acceder al Servicio, EL BANCO habilitará a EL CLIENTE un Número de Identificación Personal NIP y/o firma digital y/o electrónica (Clave Secreta), que constituirá la firma que identificará a EL CLIENTE en sus relaciones con EL BANCO. EL CLIENTE se obliga a mantener en absoluta reserva dicha Clave Secreta, a fin de que nadie más que él tenga acceso a El Servicios; por lo tanto, EL CLIENTE no podrá ceder ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y compromisos que se le imponen. EL BANCO estará facultado para exigir en ciertas transacciones, seguridades adicionales, tales como una segunda clave,

segundo usuario, preguntas de seguridad, etc., las cuales se entenderán que conforman el NIP y/o firma digital o electrónica para los fines del presente reglamento.

6. EL CLIENTE conoce que los registros electrónicos de los contratos suscritos y de las operaciones y/o transacciones efectuadas que se originen bajo la clave y/o firma digital y/o firma electrónica y/o seguridades adicionales, así como los listados, cintas, extractos, etc., constituyen medios de prueba.

7. EL BANCO procurará que el Servicio esté disponible para EL CLIENTE las veinticuatro (24) horas, todos los días, sin perjuicio de las limitaciones y restricciones de operaciones específicas establecidas e informadas por EL BANCO o de las limitaciones de los dispositivos o conexiones para acceder a internet. EL BANCO procesará la información y las operaciones en el momento en que EL CLIENTE active el Servicio mediante la respectiva clave y/o firma digital y/o firma electrónica y/o seguridades adicionales, siempre y cuando, fueren legal o convencionalmente posibles. No obstante lo anterior, las operaciones que realice con la información suministrada durante el día estarán sometidas a verificación por parte EL BANCO, autorizando EL CLIENTE 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. En el evento que EL CLIENTE programe operaciones para fechas futuras, EL BANCO las efectuará el día en que EL CLIENTE lo requiera y haya programado, salvo limitaciones y restricciones previamente establecidas.

8. EL BANCO se reserva la facultad de interrumpir o suspender el Servicio por razones técnicas, de seguridad, por los problemas que puedan presentarse por cortes en los servicios de conexión a internet, energía, por fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero, etc.; así mismo, podrá establecer límites a las operaciones a realizar a través del Servicio. EL BANCO podrá, denegar transacciones, bloquear temporal o definitivamente los servicios u operaciones en los siguientes eventos: 1. Mora en el pago de cualquier obligación a favor de EL BANCO. 2. En el evento de presentarse irregularidades en el uso de cualquiera de los servicios. 3. Como medida de seguridad para EL BANCO o para el mismo CLIENTE por irregularidades o circunstancias que impliquen tal hecho. 4. Cuando EL CLIENTE llegare a ser: (i) 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; (ii) 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 y otras listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo, o (iii) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos.

Este reglamento tendrá una vigencia indefinida. EL BANCO podrá cancelar, limitar, adicionar o modificar los términos y condiciones de este reglamento, de lo cual dará aviso previo a EL CLIENTE a través de la página web o en otro medio y/o canal. Anunciado el cambio, EL CLIENTE podrá pronunciarse para su aceptación o terminación del contrato, dentro de los quince (15) días calendario siguientes; si EL CLIENTE no se presenta a cancelar el producto o continúa con la ejecución del mismo, se entenderá que acepta las modificaciones

introducidas, de conformidad con el artículo 854 del Código de Comercio en cuanto a la aceptación tácita.

9. EL CLIENTE se acoge a los horarios de corte contable de EL BANCO, sin perjuicio de aquellos establecidos por las entidades reguladoras de la actividad bancaria para determinar en cual día quedarán registradas las operaciones realizadas por EL CLIENTE.

10. EL BANCO queda con facultad de establecer y cobrar a EL CLIENTE las tarifas y/o comisiones que defina por concepto de la utilización de los Servicios, las cuales podrán fijarse o determinarse por operación realizada y/o por tiempo de conexión y/o por el número de usuarios y/ o por volumen de operaciones, bien sea en el momento de prestación del Servicio o posteriormente o estableciendo un cargo mínimo. De lo anterior se dará aviso a EL CLIENTE a través de la página web y/o en otro medio y/o canal. EL BANCO estará autorizado para debitar la tarifa y/o comisión de las cuentas o depósitos de EL CLIENTE.

11. Además de las obligaciones contenidas en el presente reglamento y en los contratos, convenios o reglamentos que regulan cada producto o servicio, EL CLIENTE se obliga específicamente a: a) No permitir que terceras personas operen el Servicio mediante la clave y/o firma digital y/o electrónica y/o seguridades adicionales. b) Establecer los controles necesarios a fin de evitar que terceras personas no autorizadas puedan operar el Servicio, sin perjuicio de la responsabilidad que asume EL CLIENTE por dichas operaciones. c) Seguir las recomendaciones en cuanto a forma de operar y seguridades del Servicio. d) Guardar debida reserva sobre la forma, manejo, funcionalidades y facilidades del Servicio. e) mantener actualizado el software de los dispositivos utilizados y la última versión de la aplicación que se encuentra habilitada, para acceder al Servicio.

12. EL BANCO no será responsable, entre otros, por los siguientes eventos: a) Por el uso indebido del Servicio por parte de las personas autorizadas o no por EL CLIENTE. En consecuencia, EL CLIENTE asume la responsabilidad de las operaciones ordenadas a EL BANCO mediante el Servicio así como de los productos adquiridos, sin requisito distinto a que la orden se haya impartido a través del Servicio y empleando las claves de acceso en los términos establecidos en el presente reglamento, salvo que se demostrare responsabilidad imputable a EL BANCO. b) Por los perjuicios que pueda sufrir EL CLIENTE a consecuencia de una imposibilidad, demora o deficiente transmisión de los datos u operaciones solicitadas a través de los dispositivos de acceso a internet , a causa de fallas en los equipos de EL CLIENTE, redes telefónicas, conexiones a internet u otras, ajenas al control de EL BANCO. c) Por Fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero y que en un momento puedan ocasionarle perjuicios a EL CLIENTE que imposibilite, demore, desvíe o altere la realización de operaciones y transacciones. d) Si las operaciones, solicitudes y aceptación de los productos no pueden realizarse por causas atribuidas a EL CLIENTE, tales como falta o insuficiencia de fondos en sus cuentas o por incorrecta operación del sistema, omisiones o insuficiencia de información en los formularios y solicitudes, por daños en los sistemas de transmisión de datos, u otros que estén por fuera del control de EL BANCO. e) Por problemas técnicos, por actividades de mantenimiento o por suspensión del Servicio, debido a un evento de fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero. f) EL BANCO no tendrá responsabilidad o carga alguna frente a proveedores, sitios de terceros, y cualquier otra persona respecto a cualquier acto, omisión o garantía ofrecidos por dichos terceros, pues EL BANCO queda desligado de cualquier negocio celebrado entre EL CLIENTE y dichos terceros. g) EL BANCO no estará obligado a validar la información de los pagos que realice EL CLIENTE

a través del Servicio, por lo tanto, no será responsable por errores en las sumas pagadas, la obligación objeto de pago, la identificación, etc. h) Por perjuicios derivados de inconvenientes ocasionados por el hecho de que el proveedor de bienes o servicios no actualice oportunamente sus bases de datos de facturación, o porque hubiese efectuado actualizaciones con datos errados y que como consecuencia de ello, el pago no pueda hacerse o se realice por un valor o en una fecha errados. i) Por la información publicada en los sitios con los cuales la Página web posee vínculos.

13. Para la prestación del Servicio, EL BANCO podrá utilizar su propia plataforma tecnológica o la de un tercero designado por éste, que cumpla con adecuados estándares de seguridad. En tal caso, EL CLIENTE autoriza expresamente a dicho tercero para conocer la información necesaria para la ejecución del servicio, con fines estrictamente transaccionales.

14. EL CLIENTE deberá registrar en EL BANCO su domicilio, teléfono fijo, móvil y dirección, tanto física como de correo electrónico y deberá notificar todo cambio de los mismos a través de los canales habilitados por EL BANCO para el efecto. Las notificaciones y correspondencia remitidas a tales direcciones por EL BANCO, tendrán plena validez. EL CLIENTE se obliga a actualizar anualmente la información y datos básicos que varíen, así como a suministrar la totalidad de los soportes documentales a EL BANCO cada vez que éste lo solicite, de acuerdo con sus políticas y con la regulación vigente. El incumplimiento de esta obligación dará derecho a EL BANCO para cancelar los contratos sin que se genere indemnización alguna en beneficio de EL CLIENTE. EL BANCO podrá utilizar la información de ubicación y contacto de EL CLIENTE con la finalidad de ofrecerle sus productos o servicios, e identificar posibles transacciones inusuales.

15. EL CLIENTE reconoce desde ahora que todo el Software y cualquier tipo de código usado en El Servicio es propiedad de EL BANCO y/o de sus proveedores, y está protegido por leyes nacionales y tratados internacionales sobre la propiedad intelectual. Cualquier reproducción o redistribución está expresamente prohibida por la ley y puede conllevar sanciones civiles y penales.

16. La consulta de datos e informes técnicos distintos a los necesarios para la ejecución de las transacciones y que se presentan a través de la Sucursal Virtual Personas, el Sitio Web, la aplicación móvil Bancolombia App, App Ahorro a la Mano y Sitio móvil, comportan simplemente un instrumento que brinda a los Consumidores Financieros elementos y herramientas para la toma de decisiones financieras informadas, permitiéndoles de igual forma conocer las diferentes condiciones y características del portafolio de productos y servicios ofrecidos por EL BANCO y sus filiales, razón por la cual no deben tomarse como una asesoría, recomendación o sugerencia por parte de EL BANCO para la toma de decisiones de inversión o la realización de cualquier tipo de transacciones o negocios. Los valores, tasas de interés, cotizaciones y demás datos que allí se encuentren, son puramente informativos y no constituyen una oferta, ni una demanda en firme, para la realización de transacciones.

17. Para las operaciones en divisas que deba realizar EL CLIENTE, EL BANCO queda facultado para adquirir las divisas correspondientes o venderle las necesarias para tal fin. Igualmente, EL CLIENTE autoriza desde ahora a EL BANCO para que cuando la operación así lo exija, efectúe, elabore o suscriba por EL CLIENTE los documentos requeridos por las autoridades cambiarias conexos con la operación.

18. En cuanto a lo no expresado en estas condiciones, se estará sujeto a lo prescrito en los contratos, convenios o reglamentos que regulen cada producto o servicio prestado por EL BANCO y a la Ley colombiana.