

## Reglamento Banca Virtual Para Clientes Persona Natural

---

El presente Reglamento tiene como finalidad dar a conocer las condiciones de manejo de la BANCA VIRTUAL, establecidas por el Banco GNB Sudameris S.A. y/o sus Filiales (en adelante la ENTIDAD) y de cumplimiento por parte del CLIENTE Persona Natural.

### 1. Registro a la Banca Virtual.

Para el registro al servicio de Banca Virtual, el CLIENTE deberá haber suscrito el “Contrato para la Utilización de Productos y Servicios Financieros”, adquirir cualquiera de los productos que le permitan la utilización de este servicio y efectuar los siguientes pasos mediante la utilización de un navegador web que le otorgue entera confiabilidad:

- ✓ Ingresar en el Sitio Web de la ENTIDAD a través de [www.gnbsudameris.com.co](http://www.gnbsudameris.com.co), [www.servivalores.gnbsudameris.com.co](http://www.servivalores.gnbsudameris.com.co), o [www.servitrust.gnbsudameris.com.co](http://www.servitrust.gnbsudameris.com.co), según corresponda, y acceder a la opción “Regístrese”.
- ✓ Acceder a la opción “Personas” y diligenciar los datos requeridos.
- ✓ Crear su Usuario y Clave utilizando caracteres alfanuméricos. La clave debe estar conformada por un mínimo de ocho (8) y un máximo de diez (10) dígitos.
- ✓ Leer las “Recomendaciones para el Adecuado Uso de Internet” y el presente Reglamento.
- ✓ Comunicarse a la Línea de Atención al Cliente GNB en Contacto en Bogotá (57) 601 307 7707 y en otras ciudades 018000 910499 ó 018000 910660, para la verificación de la solicitud y la activación del servicio y seguir las indicaciones del Asesor que le atienda. Si al concluir cinco (5) días hábiles siguientes al registro en la página el CLIENTE no se comunica con la ENTIDAD, la solicitud de activación caducará y se deberá iniciar nuevamente el proceso de registro.

### 2. Manejo de la Clave.

2.1. La clave de acceso al Servicio de Banca Virtual, es de carácter confidencial, personal e intransferible; por lo tanto, el CLIENTE es responsable de su manejo y administración.

2.2. La Banca Virtual ofrece la opción de cambio de clave en cualquier momento, sin embargo, cuando el CLIENTE se registra y crea su usuario y clave, debe indicar la periodicidad con la que requiera que ésta caduque dentro de los rangos treinta (30), sesenta (60) y noventa (90) días. En caso que el CLIENTE no seleccione la periodicidad, automáticamente se asignan treinta (30) días. Al cabo de este periodo, el sistema exige el cambio de clave obligatorio.

2.3. La nueva clave asignada por el CLIENTE no puede ser igual a las cinco (5) últimas asignadas, teniendo en cuenta que el sistema por seguridad efectúa esta validación.

### 3. Manejo de Dispositivo de Seguridad (Token).

Para el ingreso y ejecución de transacciones en la Banca Virtual, el Cliente podrá solicitar un dispositivo Token que consiste en un mecanismo de autenticación fuerte, el cual le permite efectuar las operaciones con altos niveles de seguridad. Este proceso requiere doble validación para autenticar al CLIENTE y permitir el acceso a la Banca Virtual; dichas validaciones son la clave de acceso y el código aleatorio de seis (6) dígitos generado por el Token. La utilización del dispositivo Token es igualmente de carácter confidencial, personal e intransferible; por lo tanto, el CLIENTE es responsable de su manejo, administración y custodia.

#### 3.1. Solicitud y Entrega del Token.

Para solicitar el dispositivo Token, el CLIENTE debe ingresar a la Banca Virtual y seleccionar la opción “Administración de Token” - “Solicitud de Servicio”, previa activación de la Banca Virtual. La ENTIDAD le enviará el dispositivo junto con las instrucciones de uso del Token dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.



## Reglamento Banca Virtual Para Clientes Persona Natural

### 3.2. Activación del Token.

La ENTIDAD efectúa la activación del Token previa solicitud del Cliente y confirmación de la entrega del dispositivo por parte del proveedor contratado por la Entidad.

### 3.3. Bloqueo del Token.

✓ **Bloqueo Temporal:** El CLIENTE puede solicitar el bloqueo temporal, a través de los siguientes canales:

➤ La Líneas de Atención al Cliente:

Entidad	Teléfonos
Banco	En Bogotá (57) 601 307 7707 y en otras ciudades 018000 910499 o 018000 910660.
Servivalores	En Bogotá (57) 601 210 5200 y en otras ciudades 018000 112235.
Servitrust	En Bogotá (57) 601 343 3939 y en otras ciudades 018000 112039.

➤ La Banca Virtual en el menú administración de Tokens opción "Inactivar".

Este bloqueo también se puede presentar por tres (3) intentos fallidos de ingreso del código aleatorio, ya sea en el momento de acceso a la Banca Virtual o al efectuar una transacción.

✓ **Bloqueo Definitivo:** Se puede presentar por hurto o pérdida, para lo cual, el CLIENTE debe informar oportunamente a la ENTIDAD a través de la Línea de Atención al Cliente de la Entidad que corresponda y solicitar el bloqueo definitivo en cualquier Oficina. También se puede presentar por daño, caso en el que el CLIENTE debe entregar el dispositivo en cualquier Oficina de la ENTIDAD y seguir las instrucciones que ésta le indique para la reposición.

### 3.4. Desbloqueo del Token.

Aplica para un bloqueo temporal, en donde el CLIENTE debe efectuar la solicitud a través de la Línea de Servicio GNB en Contacto.

### 3.5. Reposición del Token.

La reposición del Token se presenta cuando exista hurto, pérdida, defecto técnico o mal uso del Token por parte del CLIENTE. En caso que sea por defecto técnico, el CLIENTE debe efectuar la solicitud a través de la Red Nacional de Oficinas; si es por hurto, pérdida o mal uso por parte del CLIENTE, debe reportarlo a la Línea de Atención al Cliente de la Entidad que corresponda y solicitar su reposición a través de la Banca Virtual, asumiendo el costo correspondiente.

## 4. Funcionalidades de la Banca Virtual.

✓ Consultas:

➤ Saldos y movimientos de todos los productos que el CLIENTE tenga con la ENTIDAD y el histórico de operaciones de los tres (3) últimos meses y el mes actual.

➤ Movimientos de cheques: devoluciones a favor y a cargo, canje y órdenes de no pago.

➤ Consulta Log - Histórico de operaciones, de los últimos tres (3) meses.

➤ Extractos de los once (11) últimos meses y el mes actual.

➤ Fecha de corte, fecha límite de pago, cupos y puntos disponibles de las Tarjetas de Crédito Visa y/o Martercard emitidas por la ENTIDAD.

✓ Transferencias Electrónicas, entre diferentes cuentas (Corriente, de Ahorros y Fondo de Inversión Colectiva) de un mismo titular y a cuentas de diferentes titulares de la ENTIDAD o de otros bancos afiliados al sistema ACH o CENIT.

✓ Pagos:



## Reglamento Banca Virtual Para Clientes Persona Natural

---

- Servicios públicos y privados: El CLIENTE puede efectuar la parametrización del pago de Servicios Públicos y Privados, asignando el valor máximo y número de operaciones diarias a realizar. Además se puede efectuar la inscripción de éstos, indicando en el sistema el número de cuenta o referencia de pago del recibo.
- Impuestos.
- Tarjetas de Crédito de la ENTIDAD y de otras entidades financieras de las franquicias VISA y Mastercard.
- Créditos Personales y Créditos Rotativos del Banco GNB Sudameris.

Otras funcionalidades:

- Redención de puntos del programa "Gane Puntos Gane Premios".
- Avances hasta los porcentajes establecidos por la ENTIDAD, con abono a la Cuenta de Ahorros o Cuenta Corriente, los cuales podrán ser diferidos al número de cuotas definidas por el CLIENTE dentro del rango permitido por el BANCO.
- Solicitud de chequeras.
- Orden de no pago de cheques.
- Matrícula de cuentas y Tarjetas de Crédito de otras entidades financieras, para transferencias y pagos.
- Bloqueo de la Tarjeta Débito y/o Tarjeta Crédito.
- Actualización de correo electrónico, a través de la opción "Actualizar Datos".
- Solicitud o recepción de información a través de un buzón de mensajes.
- Personalización de transacciones de los productos de Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorros y Tarjetas de Crédito del Banco GNB Sudameris, Fondos de Inversión Colectiva de Servitrust GNB Sudameris y Fondo de Inversión Colectiva de Servivalores GNB Sudameris, para lo cual la ENTIDAD informa al CLIENTE las condiciones del servicio.
- Desembolsos Créditos Rotativos.
- Todas las transacciones y operaciones que la ENTIDAD ofrezca en un futuro a través de la Banca Virtual.

### Condiciones Generales para el Uso de la Banca Virtual.

- 5.1. La ENTIDAD habilita y permite la disposición de los recursos a través del Servicio de Banca Virtual, conforme a los Reglamentos de cada producto.
- 5.2. La información, materiales, términos, condiciones y descripciones que se encuentran en el Sitio Web de la ENTIDAD, están sujetos a cambios. Aquellas modificaciones que se generen sobre el proceso, términos y condiciones para realizar las operaciones, serán debidamente informadas al CLIENTE en el momento de la operación.
- 5.3. La ENTIDAD informa permanentemente recomendaciones de seguridad que el CLIENTE debe tener en cuenta para el correcto uso de la Banca Virtual, a través del Sitio Web y los boletines informativos enviados por correo electrónico.
- 5.4. Una vez el CLIENTE efectúe una operación a través del servicio de Banca Virtual, el sistema no permite cancelarla o interrumpirla.



## Reglamento Banca Virtual Para Clientes Persona Natural

---

**5.5.** Todas las transacciones ordenadas por el CLIENTE a través del Servicio de Banca Virtual y que tengan como destino otra entidad financiera, se efectúan utilizando las redes ACH o CENIT, a las cuales se encuentra afiliada la ENTIDAD, por lo tanto, las operaciones están sujetas a los horarios y ciclos establecidos por la ENTIDAD y por estas redes, los cuales son informados en la Banca Virtual en el momento de realizarlas.

**5.6.** La ENTIDAD no será responsable si el banco destinatario de la operación no aplica correcta u oportunamente una operación efectuada por el CLIENTE, a través de las redes ACH o CENIT, siempre que las causas no le sean atribuibles a la ENTIDAD.

**5.7.** El CLIENTE sólo opera con las cuentas y/o productos bajo su titularidad. En el evento de cotitularidad, el CLIENTE garantiza que las operaciones están debidamente autorizadas por cada una de las partes.

**5.8.** Para el uso de la Banca Virtual, no se aplican las condiciones indicadas por el CLIENTE en el manejo de la cuenta en Oficinas, en razón a que las condiciones del manejo de la Banca Virtual tienen un régimen especial que es debidamente documentado entre EL CLIENTE y LA ENTIDAD en los respectivos formatos de autorización.

**5.9.** Todas las transacciones efectuadas a través de la Banca Virtual, son debitadas en línea de las cuentas y/o productos del CLIENTE, incluyendo las comisiones, con ocasión de la utilización del servicio de Banca Virtual e impuestos, así como por operaciones ACH - CENIT devueltas en el evento que en la cuenta se acrediten sumas de dinero provenientes de fraudes y/o errores.

**5.10.** Las operaciones que se efectúan a través de la Banca Virtual, identificadas con la clave de acceso personal, se realizan únicamente sobre el saldo o cupo disponible que posea el CLIENTE en su(s) Cuenta(s), Tarjeta de Crédito o Fondos de Inversión Colectiva, teniendo en cuenta el(los) saldo(s) mínimo(s) exigido(s) por la ENTIDAD, cuando corresponda.

**5.11.** Todas las anotaciones efectuadas en los registros de la ENTIDAD se tendrán en cuenta como prueba de las operaciones, por lo tanto, el CLIENTE debe revisar las transacciones realizadas a través de la Banca Virtual, las cuales se informan (o detallan) en el extracto (o estado de cuenta) de los productos y en caso de existir alguna diferencia y/o inconsistencia debe informarlo a la ENTIDAD.

**5.12.** La Banca Virtual está disponible durante los siete (7) días de la semana, las veinticuatro (24) horas del día, sin perjuicio de las suspensiones del servicio que se realicen por razones técnicas o de mantenimiento del sistema.

**5.13.** Todas las transacciones monetarias y no monetarias que se efectúen a través de la Banca Virtual son notificadas en línea por la ENTIDAD al correo electrónico registrado por el CLIENTE, por lo tanto, debe mantenerlo permanentemente actualizado. Dichas notificaciones, pueden ser parametrizadas por el CLIENTE a través de la Banca Virtual, de acuerdo con sus necesidades.

## 6. Novedades de la Banca Virtual.

### 6.1. Bloqueo.

- ✓ El CLIENTE puede solicitar el bloqueo preventivo del servicio de Banca Virtual, a través de la Línea de Servicio al Cliente de la Entidad que corresponda.
- ✓ La ENTIDAD puede bloquear de manera preventiva la Banca Virtual por razones de seguridad, inconvenientes técnicos, cuentas embargadas o por cualquier circunstancia objetiva que así lo amerite; de lo cual dará aviso oportuno al CLIENTE.

### 6.2. Reactivación.

- ✓ Cuando el CLIENTE haya requerido un bloqueo preventivo, puede solicitar la reactivación del servicio enviando comunicación escrita a la Oficina donde están radicados sus productos.
- ✓ En caso de bloqueo por intentos fallidos con clave errada, el CLIENTE debe ingresar a la Banca Virtual, seleccionar la opción "Olvidó o bloqueó Clave/Usuario?", diligenciar los campos requeridos y llamar a la Línea de Servicio al Cliente GNB en Contacto para la activación.



## Reglamento Banca Virtual Para Clientes Persona Natural

---

- ✓ Si el servicio ha sido bloqueado y el CLIENTE no recuerda la clave, debe ingresar a la Banca Virtual por la opción “Olvidó o bloqueó Clave/Usuario?”, ingresar los datos requeridos y continuar con el proceso indicado en ésta.

### 6.3. Otras Novedades.

- ✓ En el evento que el CLIENTE inicie sesión en la Banca Virtual y deje de usarla por un tiempo determinado o no cierre sesión correctamente a través de la opción “Salida Segura”, el sistema finaliza la sesión por inactividad y el CLIENTE debe iniciarla nuevamente.
- ✓ Por seguridad la Banca Virtual no permite abrir sesión en varios equipos simultáneamente, por lo tanto, el CLIENTE no puede iniciar una nueva sesión, si ya existe una abierta.

### 7. Cancelación del Servicio.

El Servicio de Banca Virtual, se podrá dar por terminado, en los siguientes eventos:

- ✓ Decisión unilateral del CLIENTE o la ENTIDAD. En este último caso, LA ENTIDAD notificará previamente la decisión al CLIENTE, a la dirección de correo electrónico o la dirección de correspondencia registrada para las notificaciones del servicio de Banca Virtual.
- ✓ Finalización por cualquier causa de todos los productos que permitan el uso del servicio de Banca Virtual.

Cuando la terminación del servicio sea por decisión del CLIENTE, debe presentar comunicación escrita en cualquier Oficina de la ENTIDAD solicitando la terminación del servicio de Banca Virtual.

### 8. Costos Asociados.

Todos los costos, tarifas e impuestos asociados a la Banca Virtual son informados en el Tarifario publicado a través del Sitio Web y en la Red Nacional de Oficinas de la ENTIDAD, y entregado al CLIENTE en el momento de la apertura de por lo menos un producto que permita el acceso al servicio de Banca Virtual.

### 9. Vigencia del Reglamento.

9.1. La vigencia del presente Reglamento es indefinida, sin perjuicio de las modificaciones por parte de la ENTIDAD, las cuales serán informadas al CLIENTE, a través de la Red Nacional de Oficinas, en los Sitio Web [www.gnbsudameris.com.co](http://www.gnbsudameris.com.co), [www.servivalores.gnbsudameris.com.co](http://www.servivalores.gnbsudameris.com.co) o [www.servitrust.gnbsudameris.com.com](http://www.servitrust.gnbsudameris.com.com), o en cualquier otro medio idóneo.

9.2. Por la naturaleza de las operaciones que se pueden realizar a través de la Banca Virtual, lo no previsto en este Reglamento se regirá por:

- ✓ Las disposiciones contenidas en los Reglamentos de aquellos productos que permiten el uso del Servicio de Banca Virtual, los cuales se entregan al CLIENTE en el momento de adquirir los productos y se encuentran disponibles en el Sitio Web y en la Red Nacional de Oficinas de la ENTIDAD.
- ✓ Lo dispuesto en la Ley.

### 10. Disposición de la Información.

Este Reglamento y el “Contrato para la Utilización de Productos y Servicios Financieros”, se encuentran a disposición del CLIENTE en los Sitios Web de cada ENTIDAD y en la Red Nacional de Oficinas del BANCO.



## Reglamento Banca Virtual Para Clientes Persona Natural

FECHA ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN MODIFICACIONES
30 de julio de 2012	Se efectúan modificaciones de forma y estructura del Reglamento, a fin de mejorar la información suministrada a los Consumidores Financieros, con ocasión a lo reglamentado en la C.E. 038 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
26 de septiembre de 2012	Ajuste procedimiento de "Reposición de Token".  Modificación relacionada con la disposición de información para el Cliente.
09 de enero de 2015	Modificación del manejo del Dispositivo de Seguridad Token.
05 de Abril de 2016	Ajustes en la funcionalidad "Avances".  En la funcionalidad "pagos" se incluye el pago de Tarjeta de Crédito de otras entidades de la franquicia MasterCard.
12 de diciembre de 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se aclara numeral 6.7 ya que el manejo de operaciones por Banca Virtual es diferente a los parámetros en el manejo en Oficina.</li> <li>✓ Con ocasión a lo reglamentado en la C.E. 018 de la Superintendencia Financiera de Colombia, se realizan las siguientes modificaciones al reglamento: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se adicionó la notificación al Cliente cuando el Banco decida de manera unilateral cancelar el servicio.</li> </ul> </li> </ul>
04 de diciembre de 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Inclusión del Fondo de Inversión Colectiva de Servivalores GNB Sudameris.</li> <li>✓ Actualización del proceso de activación del Token.</li> <li>✓ Inclusión de las Líneas de Servicio al Cliente de Servitrust y Servivalores.</li> </ul>

