

REGLAMENTO BANCA MÓVIL

El presente Reglamento tiene como finalidad dar a conocer las condiciones de uso y manejo del servicio de Banca Móvil, establecidas por el Banco GNB Sudameris S.A. y/o sus Filiales (en adelante la ENTIDAD) y de cumplimiento por parte del CLIENTE, para que pueda realizar consultas y transacciones sobre sus productos desde su teléfono celular. La aceptación del presente Reglamento se constituye en requisito necesario para la utilización del servicio de Banca Móvil.

1. Registro al Servicio de Banca Móvil.

1.1. Para acceder al Servicio de BANCA MÓVIL, el CLIENTE deberá disponer de un Smartphone con sistema operativo Android o iOS que le otorgue entera confiabilidad y con la tecnología y los medios físicos que le permitan:

- ✓ Recibir o transmitir vía mensajes SMS (mensajes de texto) la información necesaria para la realización de operaciones y/o transacciones.
- ✓ Recibir mensajes e información sobre transacciones realizadas sobre su(s) producto(s) y demás servicios y operaciones establecidas a futuro por la ENTIDAD.

Dichos medios físicos consistirán en una tarjeta SIM y un Smartphone de propiedad exclusiva del CLIENTE y su manejo y utilización serán de su entera responsabilidad.

1.2. Para acceder al servicio de Banca Móvil, el CLIENTE deberá haber suscrito el “Contrato para la Utilización de Productos y Servicios Financieros” al adquirir cualquiera de los productos que habiliten el uso de este servicio, estar registrado en la Banca Virtual y ejecutar los siguientes pasos:

- ✓ Descargar la aplicación “Banca Móvil GNB Sudameris” en las tiendas definidas para cada sistema operativo e instalarla en su celular.
- ✓ Ingresar a la Banca Virtual en el Sitio Web de la ENTIDAD a través de www.gnbsudameris.com.co, www.servivalores.gnbsudameris.com.co, o www.servitrust.gnbsudameris.com.co, según corresponda y acceder a la opción “Activación Banca Móvil”.
- ✓ Aceptar el presente Reglamento y escanear con su dispositivo móvil el código que aparece en la pantalla.
- ✓ Crear su PIN (código de seguridad numérico que lo identifica como Cliente para el uso del servicio de Banca Móvil). El PIN debe estar conformado por cuatro (4) dígitos.
- ✓ Leer las “Recomendaciones para el Adecuado Uso de Servicios Electrónicos”, publicadas en el Sitio Web de la Entidad.

1.3. El CLIENTE debe tener en cuenta que al activar el servicio de Banca Móvil, si tiene token físico para ingresar y realizar transacciones en la Banca Virtual, este se inactivará, por lo tanto, a partir de la activación del servicio de Banca Móvil, para acceder a la Banca Virtual debe utilizar el token generado en la Zona Pública de la aplicación móvil.

1.4. Si el CLIENTE no cuenta con token físico para el ingreso a la Banca Virtual y se registra en la Banca Móvil, automáticamente el sistema activará un token en la Banca Móvil y a partir de ese momento deberá utilizarlo, en adelante, para ingresar y realizar operaciones a través de la Banca Virtual.

1.5. De acuerdo con lo anterior, en caso que el CLIENTE manifieste la necesidad del token físico, la ENTIDAD realizará la asignación del mismo sólo en casos excepcionales, según considere y el CLIENTE debe asumir el costo del mismo, de acuerdo con las tarifas vigentes.

REGLAMENTO BANCA MÓVIL

2. Manejo del PIN.

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

2.2. El servicio de Banca Móvil ofrece la opción de cambio de PIN en cualquier momento.

3. Funcionalidades del Servicio de Banca Móvil.

✓ Consultas:

- Saldos y movimientos de todos los productos que el CLIENTE tenga con la ENTIDAD y el histórico de operaciones de los últimos treinta (30) movimientos, en los casos de Cuenta Corriente y Cuenta de Ahorros.
- Fecha de corte, fecha límite de pago, cupos y puntos disponibles de la Tarjeta de Crédito de la ENTIDAD.

✓ Transferencias Electrónicas, entre diferentes cuentas (Corriente, de Ahorros y Fondos 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, previamente inscritas en la Banca Virtual.

✓ Pagos:

- Servicios públicos y privados: El CLIENTE puede efectuar el pago de Servicios Públicos y Privados inscritos previamente en la Banca Virtual.
- Créditos de la ENTIDAD.
- Tarjetas de Crédito de la ENTIDAD y de otras entidades financieras de las franquicias VISA y Mastercard, previamente registradas en la Banca Virtual.

✓ Otras funcionalidades:

- Avances hasta los porcentajes establecidos por la ENTIDAD, con opción de abono a la Cuenta de Ahorros o Cuenta Corriente del titular en el Banco GNB Sudameris, los cuales podrán ser diferidos al número de cuotas definidas por el CLIENTE dentro del rango permitido por el BANCO.
- Bloqueo de Tarjetas Débito y Tarjetas Crédito del Banco GNB Sudameris.
- Notificación de transacciones realizadas, a través de un buzón de mensajes.
- Generación de clave dinámica (token) en zona pública para el ingreso a la Banca Virtual.
- Asistente virtual de Preguntas Frecuentes “Sofía”.
- 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 Móvil.

4.1. La ENTIDAD habilita y permite la disposición de los recursos a través del Servicio de Banca Móvil, conforme a los Reglamentos de cada producto.

4.2. 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.

REGLAMENTO BANCA MÓVIL

4.3. La ENTIDAD informa permanentemente recomendaciones de seguridad que el CLIENTE debe tener en cuenta para el correcto uso de la Banca Móvil, a través del Sitio Web www.gnbsudameris.com.co y los boletines informativos enviados por correo electrónico.

4.4. Una vez el CLIENTE efectúe una operación a través del servicio de Banca Móvil, el sistema no permite cancelarla o interrumpirla.

4.5. Todas las transacciones ordenadas por el CLIENTE a través del Servicio de Banca Móvil 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.

4.6. 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.

4.7. 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.

4.8. Todas las transacciones efectuadas a través de la Banca Móvil, son debitadas en línea de las cuentas y/o productos del CLIENTE, incluyendo las comisiones, 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.

4.9. Las operaciones que se efectúan a través del servicio de Banca Móvil, 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 Fondo de Inversión Colectiva, teniendo en cuenta el(los) saldo(s) mínimo(s) exigido(s) por la ENTIDAD, cuando corresponda.

4.10. 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 del servicio de Banca Móvil, 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.

4.11. El servicio de Banca Móvil 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.

4.12. Todas las transacciones monetarias y no monetarias que se realicen a través del servicio de Banca Móvil, se efectúan según los límites y montos definidos por el CLIENTE en la Banca Virtual y son notificadas en línea por la ENTIDAD, a través del buzón de mensajes y correo electrónico registrados por el CLIENTE, para su consulta.

4.13. La ENTIDAD podrá adicionar o cancelar funcionalidades del servicio de Banca Móvil, lo cual será informado al CLIENTE, a través del Sitio Web www.gnbsudameris.com.co o en cualquier otro medio idóneo.

5. Novedades del Servicio Banca Móvil.

5.1. Bloqueo.

- ✓ El CLIENTE puede solicitar el bloqueo preventivo del servicio de Banca Móvil, a través de la Banca Virtual, por la opción "Olvidó o bloqueó su clave/usuario?"
- ✓ La ENTIDAD puede bloquear de manera preventiva el servicio de Banca Móvil 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.

REGLAMENTO BANCA MÓVIL

- ✓ En caso de bloqueo por intentos fallidos con clave errada, el CLIENTE debe ingresar a la Banca Virtual y proceder a cambiar la clave.

5.2. Recuperación de Clave.

- ✓ Si el CLIENTE no recuerda la clave, debe ingresar a la Banca Virtual por la opción “Olvidó o bloqueó su clave/usuario?”, ingresar los datos requeridos y continuar con el proceso indicado en esta.

5.3. Otras Novedades.

- ✓ En el evento que el CLIENTE inicie sesión en el servicio de Banca Móvil y no la utilice 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 el servicio de Banca Móvil no permite abrir sesión en varios equipos simultáneamente, por lo tanto, el CLIENTE no puede iniciar una nueva sesión, si ya existe una abierta.

6. Cancelación del Servicio.

El servicio de Banca Móvil, 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 Móvil.

Cuando la terminación del servicio sea por decisión del CLIENTE, debe solicitar a la ENTIDAD el token físico para poder acceder al servicio de Banca Virtual, asumiendo el costo del mismo, de acuerdo con las tarifas vigentes.

7. Costos Asociados.

Todos los costos, tarifas e impuestos asociados al servicio de Banca Móvil 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 Móvil.

8. Vigencia del Reglamento.

8.1. 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 el Sitio Web www.gnbsudameris.com.co o en cualquier otro medio idóneo, y se entenderán aceptados si el CLIENTE continúa utilizando el servicio de Banca Móvil.

8.2. Por la naturaleza de las operaciones que se pueden realizar a través del servicio de Banca Móvil, lo no previsto en este Reglamento se registrará por:

- ✓ Las disposiciones contenidas en los Reglamentos de aquellos productos que permiten el uso del servicio de Banca Móvil, 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 el Sitio Web y en la Red Nacional de Oficinas del BANCO.

REGLAMENTO BANCA MÓVIL

FECHA ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN MODIFICACIONES
Agosto de 2018	Primera versión.