

REGLAMENTO PARA EL SERVICIO DE TRANSFERENCIAS A TERCEROS (TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS) A TRAVÉS DEL SERVICIO DE H2H (HOST TO HOST)

Mediante el presente documento, **EL CLIENTE**, manifiesta que se le ha dado a conocer y, en consecuencia, acepta las condiciones y términos de uso para la utilización de productos financieros ofrecidos por el **BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL**, en adelante **COOPCENTRAL**, a través de su página web (www.coopcentral.com.co), en referencia al servicio de transferencias interbancarias denominado **HOST TO HOST(H2H)**.

1) TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES SERVICIO DE HOST TO HOST [H2H]

1.1. USUARIOS. Podrán utilizar el servicio las Personas Jurídicas, que se encuentren vinculadas a **COOPCENTRAL** y a quienes cuenten con una conexión directa o por un operador tecnológico y se haya habilitado este servicio y recibido la información criptográfica remitida por **COOPCENTRAL**, siempre y cuando **COOPCENTRAL** lo hubiere habilitado en los términos y condiciones establecidas en el presente documento y sus anexos.

1.2. FUNCIONAMIENTO. El servicio de transferencia a terceros (HOST TO HOST) permitirá a **EL CLIENTE** una comunicación directa vía canal de comunicación entre **EL CLIENTE** o su OPERADOR y **COOPCENTRAL**, con el fin de permitirle a **EL CLIENTE** la realización de operaciones y transacciones interbancarias habilitadas por **COOPCENTRAL** en el esquema de H2H. Dichas transacciones se regularán por los convenios particulares celebrados entre **COOPCENTRAL** y **EL CLIENTE**, por el reglamento de utilización del respectivo producto y/o servicio, o en su defecto, por las normas legales vigentes que resulten aplicables. **EL CLIENTE**, siempre y cuando estuviere habilitado

para ello, podrá realizar transacciones desde la cuenta indicada por **EL CLIENTE** y parametrizada por **COOPCENTRAL** de acuerdo con el formato diligenciado por **EL CLIENTE** donde se definen las condiciones particulares de manejo para este servicio.

1.2.1. COOPCENTRAL se compromete con **EL CLIENTE** a efectuar las transferencias de las sumas de dinero a favor de las personas naturales o jurídicas, en adelante **LOS TERCEROS** señaladas por **EL CLIENTE**, de conformidad con las instrucciones y en las oportunidades que éste le indique de manera clara y expresa. Para los fines del servicio, **COOPCENTRAL** debitará los dineros necesarios de la Cuenta de Ahorro, Depósito Ordinario o Cuenta Corriente previamente inscrita por **EL CLIENTE** de acuerdo con las características solicitadas en el formato OPE-F-92 “Solicitud de afiliación al servicio de transacciones interbancarias esquema Host to Host (H2H)”, para posteriormente acreditarlos en las Cuentas Corrientes, de Ahorros, Depósitos de Bajo Monto o Depósitos Ordinarios de **LOS TERCEROS** en otras instituciones financieras.

1.3. IDENTIFICACIÓN. En general, **EL CLIENTE**, A través del usuario, clave y llave de cifrado entregadas y habilitado por **COOPCENTRAL**, así como los procesos de seguridad adicionales que se llegaran a establecer, podrá identificarse ante **COOPCENTRAL** para ejecutar transacciones que se encuentren disponibles en ese momento.

1.4. TARIFAS Y CARGOS. COOPCENTRAL 1) Generará débitos a la cuenta aperturada en **COOPCENTRAL** y autorizada por **EL CLIENTE** para estos fines por concepto de comisiones a su cargo. En caso de que **EL CLIENTE** no cuente con fondos suficientes, el débito se realizará a cualquier producto de depósito a la vista que posea **EL CLIENTE** en **COOPCENTRAL**. 2). Establecerá y cobrará a **EL CLIENTE** las tarifas y/o comisiones que defina por concepto de la utilización de los diferentes servicios, productos o transacciones ofrecidos, que podrán fijarse o determinarse por

operación realizada o por volumen de operaciones, bien sea en el momento de la prestación del servicio o posteriormente o estableciendo un cargo mínimo. De lo anterior, se dará aviso a **EL CLIENTE** a través de los diferentes canales para la atención de clientes, dentro de los que se encuentra la página web de **COOPCENTRAL** (www.coopcentral.com.co). **3) COOPCENTRAL** podrá efectuar el débito de aquellos recursos que se hayan acreditado de forma equivocada, irregular o fraudulenta en el producto desde el cual se generan las operaciones en el esquema HOST TO HOST.

1.5. CONDICIONES DE ACCESO Y SEGURIDAD. 1.5.1. POR PARTE DEL CLIENTE:

Para poder acceder al servicio, **EL CLIENTE** deberá tener en cuenta lo siguiente: **A)** disponer de los medios físicos o digitales que le permitan recibir o transmitir vía internet la información que resulte necesaria para realizar las transferencias bajo el esquema H2H. **EL CLIENTE** adquirirá y mantendrá bajo su propio costo y gasto el equipo tecnológico y los medios de comunicación necesarios para la utilización del servicio, **B)** recibir por medio de correos seguros la información enviada por parte de **COOPCENTRAL**. El correo electrónico será el que previamente haya registrado el funcionario autorizado de **EL CLIENTE** en el Banco. En caso de requerir el envío a un correo electrónico diferente deberá ser solicitado de manera formal, es decir, por escrito al Banco y debidamente suscrito por el Representante Legal de **EI CLIENTE**, el cual será validado por un funcionario asignado y autorizado por el Banco con el fin de autenticar dicha solicitud. **C)** para los casos de seguridades adicionales que se llegaren a establecer, serán conocidas exclusivamente por las personas o funcionarios que **EL CLIENTE**, bajo su exclusiva responsabilidad, estime conveniente para tal fin. **D) EL CLIENTE** asumirá la responsabilidad de los usuarios y claves de acceso para su custodia, como también, de las transacciones y/o operaciones realizadas y derivadas de la utilización del presente servicio. **E) EL CLIENTE** no podrá ceder total o parcialmente, ni sustituirse por terceros en el ejercicio de

los derechos, obligaciones y compromisos que le corresponden, sin informarle y obtener autorización previa de **COOPCENTRAL** para garantizar el correcto funcionamiento y seguridad del servicio, **F) EL CLIENTE** acepta desde ahora, como prueba idónea, sin perjuicio de otros medios legalmente aceptados, de las operaciones y/o transacciones efectuadas, los registros electrónicos que se originen bajo los archivos cifrados con sus llaves, y/o seguridades adicionales, reconociendo como veraces dichos registros, los listados, cintas, extractos, etc., que se originen en **COOPCENTRAL** por medio de los archivos dispuestos y cifrados de su parte y/o seguridades adicionales que se llegaren a establecer. **G) EL CLIENTE** se acoge a los horarios de corte que practique internamente **COOPCENTRAL** y los que permitan las entidades reguladoras de la actividad financiera, para determinar en qué día quedarán registradas las operaciones realizadas por **EL CLIENTE**. **H)** Para realizar la transferencia de envío, se debe conocer el número de cuenta del receptor de la transferencia, el tipo de producto, su documento de identificación entre otros. **COOPCENTRAL** no se hace ni se hará responsable en caso de que el **CLIENTE** realice un abono y/o pago errado por diligenciar incorrectamente la información requerida para la transacción. **I)** Cuando **EL CLIENTE** solicita el envío de dinero, acepta que **COOPCENTRAL** realice el débito de la cuenta origen y posteriormente proceda con la transferencia. **J)** Ante cualquier indicio de fraude deberá informar inmediatamente a las áreas de **monitoreo transaccional** y/o **SAC de COOPCENTRAL**.

1.5.2. POR PARTE DE COOPCENTRAL: **a)** Al momento de la vinculación del cliente al servicio, se le deberá asignar usuario, contraseña y llave de cifrado al Representante Legal o a un funcionario específico determinado por **EL CLIENTE** en los formatos correspondientes establecidos por **COOPCENTRAL** para tal fin, esta información permitirá el acceso a los servicios tecnológicos para la generación de transacciones mediante el esquema H2H. **b) COOPCENTRAL** procurará que en la medida de lo posible el servicio esté disponible para **EL CLIENTE** en los horarios establecidos e informados previamente a **EL CLIENTE**,

sin perjuicio de las limitaciones y restricciones de operaciones específicas establecidas por **COOPCENTRAL** e informadas a **EL CLIENTE** a través de publicación en los diferentes canales de **COOPCENTRAL**, c) **COOPCENTRAL** procesará la información y las operaciones a partir del momento en que **EL CLIENTE** reciba la información de usuario, contraseña y llave de cifrado y/o seguridades adicionales que se llegaren a establecer, siempre y cuando fueran 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 **COOPCENTRAL**, autorizando **EL CLIENTE** desde ahora los ajustes, débitos o créditos, que se efectúen en las respectivas cuentas en razón a dicha verificación, que en todo caso será justificada e informada a **EL CLIENTE**, en caso de requerirlo, d) **COOPCENTRAL** se reserva el derecho de interrumpir o suspender el Servicio por dificultades técnicas, de seguridad y en general por eventos de caso fortuito o fuerza mayor; así mismo, podrá establecer límites a las operaciones a realizar a través del Servicio, de lo cual se mantendrá informado **EL CLIENTE**, a través de la red de oficinas y página web oficial de **COOPCENTRAL**.

1.6. CAUSALES PARA DENEGAR EL SERVICIO. **COOPCENTRAL** podrá denegar utilizaciones o transacciones, bloquear temporal o definitivamente, cancelar o revocar total o parcialmente los servicios u operaciones en los siguientes eventos: **1.** Mora en el pago de cualquier obligación a cargo de **EL CLIENTE** a favor de **COOPCENTRAL**. **2.** En el evento de presentarse irregularidades previamente comprobadas y soportadas, en el uso de cualquiera de los servicios, por no contar con la autorización escrita previa ejecución de débitos automáticos. **3.** Como medida de seguridad, para **COOPCENTRAL** o para **EL CLIENTE**, por evidenciar irregularidades o circunstancias que impliquen tal decisión. **4.** La inclusión del cliente en listas restrictivas u otra listas vinculantes o no vinculantes (nacionales o internacionales), de diferentes organismos en la cual consten los datos del cliente, sus reportes y antecedentes de los cuales se pueda inferir que se

encuentre involucrado con el lavado de activos y la financiación del terrorismo o sus delitos fuente. **5.** Por encontrarse ejecutoriadas sentencias en contra del cliente por delitos fuente de lavado de activos y financiación del terrorismo.

1.7. OBLIGACIONES DEL CLIENTE. 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 especialmente a: No permitir que terceras personas no autorizadas por **EL CLIENTE** ni por **COOPCENTRAL** operen el servicio mediante el acceso a la información criptográfica y/o seguridades adicionales que se llegaren a establecer. **A) EL CLIENTE** es el único responsable de salvaguardar y asegurar que la información criptográfica proporcionada por **COOPCENTRAL** se mantenga en confidencialidad y no sea compartida de manera indebida. **B)** Establecer los controles necesarios y pertinentes 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 en todo momento las recomendaciones en cuanto a su forma de operar y las seguridades del servicio emitidas por **COOPCENTRAL**. **D)** Guardar debida reserva sobre la forma, manejo, funcionalidades y facilidades del servicio. **E)** Mantener en buen estado sus equipos, redes telefónicas y otras para evitar una imposibilidad, demora o deficiente transmisión de los datos u operaciones solicitadas en el sistema transaccional. **F)** Responder frente a los terceros objeto de la transferencia con respecto a cualquier error resultante en el proceso de envío de la transacción, teniendo en cuenta que en virtud del servicio de **HOST TO HOST (H2H)**, **COOPCENTRAL** no se encuentra vinculado jurídicamente al negocio celebrado entre **EL CLIENTE** y **DICHOS TERCEROS**. **G)** Realizar la respectiva validación de la información previa a los pagos que se llegaren a efectuar a través del servicio, con el objetivo de prever errores en las sumas a cancelar o en las obligaciones o identificaciones, **H)** Procurar que sus proveedores de bienes y servicios actualicen de manera oportuna y correctamente sus bases de datos de

facturación, e información en general, para prevenir al máximo errores e inconsistencias que puedan ocasionar daños y/o perjuicios directamente a **EL CLIENTE** o a **COOPCENTRAL**. **I)** informar en todo momento las inconsistencias de sus operaciones, máximo dentro de los dos (02) días hábiles siguientes de la realización de las mismas. **J)** Asumir la responsabilidad de cualquier tipo de uso indebido de las claves y/o usuarios del producto por parte de terceros a quienes este haya entregado dichas claves. **COOPCENTRAL** no será responsable en ningún caso sobre el acceso no autorizado o del uso indebido que resulte de la entrega de claves y/o usuarios a terceros. Así mismo **EL CLIENTE** es responsable de solicitar los cambios de claves mediante los procesos establecidos por **COOPCENTRAL** **K)** Suministrar a **COOPCENTRAL** toda la información y las aclaraciones requeridas en desarrollo del presente servicio y efectuar las modificaciones a la información enviada cuando ésta presente inconsistencias, dentro del plazo que **COOPCENTRAL** le indique. **L)** Mantener los dineros necesarios para atender las órdenes de transferencia. **M)** Pagar a **COOPCENTRAL** la comisión establecida por el servicio, así como cualquier tipo de gasto, impuesto o gravamen que cause la ejecución del servicio de transferencias. Habrá lugar al pago de la comisión de conformidad con las condiciones pactadas, independientemente de que la transferencia no se concluya por causas no imputables a **COOPCENTRAL**. **N)** Mientras esté vigente el presente servicio, **EL CLIENTE** se obliga a no ceder, ni endosar a terceras personas, las transferencias **PREAUTORIZADAS** objeto de este reglamento. **Ñ)** **EL CLIENTE** efectuará las operaciones con destino a los terceros de forma individual mediante la conexión desarrollada por él o por un tercero autorizado por él que la desarrolle en su nombre o que ya cuente con este desarrollo de acuerdo con la documentación técnica entregada por el banco o por su aliado tecnológico para tal efecto.

PARÁGRAFO: EL CLIENTE autoriza a **COOPCENTRAL** para que modifique las especificaciones técnicas a que se refiere esta cláusula. Las modificaciones serán obligatorias para **EL CLIENTE**

a partir del quinto (05) día hábil siguiente al recibo de éstas, siempre que no haya manifestado objeciones al respecto durante ese término.

Es responsabilidad del **CLIENTE** reportar de forma inmediata y por el medio más expedito que le sea posible, sobre cualquier evento e irregularidad presentada en los movimientos dentro del portafolio asignado a la Entidad, lo anterior con el fin de mitigar cualquier riesgo o vulnerabilidad que se pudiere presentar. En caso de que **EL CLIENTE** sospeche o tenga conocimiento de un uso no autorizado de sus claves de producto, debe notificar de inmediato a **COOPCENTRAL** para que esta pueda tomar las medidas adecuadas y pertinentes para el caso.

1.8. OBLIGACIONES DE COOPCENTRAL. Además de las obligaciones contenidas en el presente reglamento y en los contratos, convenios o reglamentos que regulan cada producto o servicio, **COOPCENTRAL** se obliga especialmente a: **A)** Difundir y dar a conocer el contenido del presente reglamento a todos sus clientes y en especial las recomendaciones de seguridad y manejo del servicio de HOST TO HOST. **B)** Ejecutar las operaciones ordenadas mediante el sistema de transaccionalidad de **COOPCENTRAL**, siempre y cuando la orden se haya impartido a través del Servicio y se hayan empleado el usuario, contraseña y llave de cifrado en los términos establecidos en el presente reglamento, **C)** Efectuar las transferencias solicitadas en los términos y bajo las condiciones pactadas, a menos que ocurran eventos de fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero que imposibilite, demore, desvíe o altere la realización de operaciones y/o transacciones, problemas técnicos, por actividades de mantenimiento o por suspensión del servicio, y, en general, por cualquier causa extraña y ajena, por circunstancias imputables a la institución receptora o a la entidad que sirve de Red para la trasmisión de los mismos. En caso de que, las operaciones no pudiesen realizarse por causas atribuidas a **EL CLIENTE**, tales como la falta o insuficiencia de fondos de las 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 o dominio de **COOPCENTRAL**, se le informará a **EL CLIENTE** del evento para que este proceda a restablecer los datos o solucionar las falencias, con el propósito de restablecer el servicio en el menor tiempo posible. **D)** Prestar el servicio utilizando su propia plataforma tecnológica o la de un tercero designado por éste, que cumpla con los estándares de seguridades exigidos. En tal caso, **EL CLIENTE** autorizará expresamente a dicho tercero para conocer y acceder a la información necesaria para la correcta y adecuada ejecución del servicio, con fines **ESTRICTAMENTE TRANSACCIONALES**, **E)** Conservar los registros electrónicos en el sistema de **COOPCENTRAL** que soporten las transferencias realizadas a **LOS TERCEROS**, por el término de dos (1) año antes de ser archivados definitivamente. En el evento que **EL CLIENTE** solicite dichos registros, la responsabilidad de **COOPCENTRAL** cesará a partir de la fecha de entrega de estos, **E)** Entregar a **EL CLIENTE** por cualquier medio que considere pertinente, la información sobre las transferencias efectuadas. **F)** Realizar los abonos a la cuenta o depósito de **EL CLIENTE** en el evento de que las transferencias a **LOS TERCEROS** no se pudieran efectuar. **G)** Proporcionar al Cliente la información criptográfica requerida para este proceso. Esta información será entregada a **EL CLIENTE** de manera segura y confidencial.

1.9. DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL. EL CLIENTE reconoce desde ahora que todo el Software y cualquier tipo de código usado en la tecnología requerida para el desarrollo de la operación son de propiedad exclusiva de **COOPCENTRAL** y/o de sus proveedores tecnológicos aliados, y está protegido por leyes nacionales y tratados internacionales sobre la propiedad intelectual. Cualquier copia, reproducción o redistribución está expresamente prohibida por la ley y puede conllevar a sanciones civiles y penales. La consulta de datos e informes técnicos distintos a los necesarios para la ejecución de las transacciones o que se presentan a través de la página web, deberán considerarse

únicamente para efectos informativos, pues los mismos no llevan implícita ninguna recomendación o sugerencia de inversión que impliquen una asesoría en materia de inversiones, que generen obligaciones o comprometan a **COOPCENTRAL**.

2. RECURSOS PARA EFECTUAR LAS TRANSFERENCIAS: EL CLIENTE deberá tener disponibilidad de fondos suficientes para efectuar dichas transferencias, pues **EL CLIENTE** acepta expresamente y entiende que las transferencias no podrán ser efectuadas en los eventos en que la cuenta a debitar carezca de fondos (incluyendo el GMF), o que se trate de una cuenta cancelada, una cuenta saldada o embargada, o que exista un saldo en canje, o cualquier otra circunstancia en la que no existan fondos disponibles para la realización de las transferencias, ni por inconsistencias en la información de las cuentas a debitar.

2.1. COMISION. EL CLIENTE reconocerá a **COOPCENTRAL** como remuneración por el servicio prestado, la comisión, sus incrementos y modificaciones, que tenga definida **COOPCENTRAL** y acordadas directamente con el cliente y que haya sido notificada al **CLIENTE** o de acuerdo con el tarifario publicado por parte del Banco a través de la página web de **COOPCENTRAL** la cual, se debitará de la cuenta origen de la transacción, en caso de no tener fondos, el débito se realizará a cualquier producto de depósito a la vista que posea la entidad en **COOPCENTRAL** de conformidad con las condiciones pactadas,. La comisión se entenderá aceptada si después de cuarenta y cinco (45) días calendario de haberse realizado el débito, **EL CLIENTE** no se presenta a cancelar el servicio o continúa ejecutándolo.

2.2. OPERACIONES EFECTUADAS: Como máximo al día hábil siguiente al que se realicen las operaciones, **COOPCENTRAL** pondrá a disposición de **EL CLIENTE**, el detalle de las transferencias efectuadas y de las transferencias no exitosas en un archivo de respuesta.

3) INFORMACIÓN. ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL CLIENTE
COOPCENTRAL informa al **CLIENTE** que cuenta con un Sistema de Atención y protección al Consumidor Financiero SAC- con el cual se busca regular y equilibrar las relaciones comerciales con **EL CLIENTE**, ante el cual podrán radicarse las preguntas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, desde la página web, las líneas de atención, el correo sac@coopcentral.com.co o presencialmente, en cualquiera de nuestras oficinas.

4). INTERPRETACION Y ANEXOS. Se anexa al reglamento el siguiente documento: Formato de Solicitud de habilitación de consumo de servicio BAAS y transacciones interbancarias H2H (OPE-F-90).

5). MODIFICACIONES AL REGLAMENTO: Sin perjuicio de que las partes puedan hacer modificaciones de común de acuerdo, **COOPCENTRAL** podrá limitar, ampliar o modificar las condiciones de este servicio dando aviso con anterioridad de quince (15) días hábiles a **EL CLIENTE** para que pueda decidir la continuidad de la relación contractual. En el evento en que el cliente, dentro del término indicado ya referido, no manifiesta su inconformidad con la modificación propuesta, se entenderá su aceptación tácita. La modificación se notificará en las formas que señala la cláusula octava del presente reglamento.

6). DOMICILIO: Las partes fijan como domicilio para el cumplimiento del presente contrato la ciudad de Bogota. Cualquier cambio de dirección por parte de **EL CLIENTE** deberá ser informado por escrito a **COOPCENTRAL**.

7). DURACIÓN: El (los) servicio(s) regulado(s) por el presente reglamento se prestará(n) de manera indefinida, pero cualquiera de las partes podrá darlo (s) por terminado (s) en cualquier tiempo y sin que medie justa causa, sin perjuicio de las causales previstas en las cláusulas que establezcan la posibilidad de denegar el servicio, avisando a la otra parte mediante comunicación escrita

recibida con no menos de un (01) mes de anticipación; para efecto de lo anterior **EL CLIENTE** debe estar a paz y salvo por todo concepto en **COOPCENTRAL**.

8). NOTIFICACIONES. Las notificaciones de cambios, modificaciones o novedades se informarán al **CLIENTE** mediante aviso en la página web y/o en los medios y/o canales establecidos por **COOPCENTRAL**; adicionalmente, se publicarán estos reportes en la red de oficinas.

*Se suscribe el _____ (___) de _____ del
dos mil _____ (20____) el presente reglamento para el
servicio de transferencias a terceros a través del servicio de
HOST TO HOST (H2H) por parte de _____ en señal
de aceptación y conocimiento de este y de las obligaciones que
de él se derivan.*

Representante Legal