

## REGLAMENTO PARA EL SERVICIO DE TRANSFERENCIAS A TERCEROS A TRAVÉS DEL SERVICIO DE TRANSFIYA P2P

El presente reglamento regula y define las condiciones del servicio **TRANSFIYA P2P**, diseñado para facilitar a los clientes personas naturales del Banco el envío y recepción de dinero en línea. Este servicio permite realizar transacciones de forma inmediata entre consumidores financieros que posean productos activos en otras entidades financieras, promoviendo la agilidad, seguridad y simplicidad en las transferencias. A través de este documento, se establecen los términos de uso, las responsabilidades de las partes y las disposiciones aplicables para garantizar una experiencia eficiente y alineada con los lineamientos legales y operativos del Banco.

Así mismo 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](http://www.coopcentral.com.co)), en referencia al servicio de transferencias denominado **TRANSFIYA P2P**.

### 1) TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES SERVICIO DE TRANSFIYA P2P

**1.1. CLIENTE.** Podrán utilizar el servicio las Personas Naturales, que se encuentren vinculadas a **COOPCENTRAL**

**1.2. FUNCIONAMIENTO Y CONDICIONES DEL SERVICIO.** El presente documento regula las condiciones del servicio que **COOPCENTRAL** pone a disposición de **EL CLIENTE** persona natural, que consiste en el envío y recepción de dinero en línea a consumidores financieros con productos en otras entidades financieras, mediante el uso del Sistema de Pago de Bajo Valor operado por ACH Colombia y que utiliza como identificador, para

él envió de la transacción, el número de celular del consumidor financiero destinatario de la operación. Este servicio está disponible únicamente para personas naturales que tengan un número de celular activo y una cuenta o depósito bancario en una Entidad Financiera que haya habilitado el servicio con ACH Colombia. El servicio estará operativo los 7 días de la semana, las 24 horas del día. **EL CLIENTE** debe recibir la autorización del consumidor financiero destinatario de la transferencia quien de igual forma autoriza la devolución de los recursos en los casos que no sean aceptados por el destinatario de la operación y/o se presente cualquier otra causal técnica u operativa que imposibilite el abono de los recursos al respectivo destinatario. **COOPCENTRAL** procurará que, en la medida de lo posible, el servicio esté disponible para **EL CLIENTE** en los horarios establecidos e informados previamente, 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**. **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 los canales dispuestos por **COOPCENTRAL** para tal efecto.

**1.2.1. COOPCENTRAL** se compromete con **EL CLIENTE** a efectuar las transferencias de las sumas de dinero a favor del DESTINATARIO (persona natural), señaladas por **EL CLIENTE**. Para los fines del servicio, **COOPCENTRAL** debitará el dinero de la Cuenta de Ahorro, Depósito de Bajo Monto, Depósito Ordinario o Cuenta Corriente indicada por **EL CLIENTE**.

**1.3. TARIFAS Y CARGOS.** **COOPCENTRAL** podrá establecer y cobrar a **EL CLIENTE** las tarifas y/o comisiones que defina por concepto de la utilización de los diferentes servicios, productos o transacciones ofrecidas en el momento de la prestación del

servicio. De lo anterior, se avisará 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](http://www.coopcentral.com.co)).

**COOPCENTRAL** publicara en su tarifario con 45 días de anticipación cualquier cambio incremento en las tarifas.

**1.4. CONDICIONES DE ACCESO Y SEGURIDAD.** Para poder acceder al servicio, **EL CLIENTE** deberá tener en cuenta lo siguiente **A) 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. **B) 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, **C) 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. **D)** Para realizar la transferencia de envío, **EL CLIENTE** debe conocer la referencia de destino a la cual desea realizar la transferencia. **COOPCENTRAL** no se hace ni se hará responsable en caso de que **EL CLIENTE** realice un abono errado por diligenciar incorrectamente la información requerida para la transacción. Así mismo, **COOPCENTRAL** no es responsable de los eventuales daños y/o perjuicios que pueda sufrir **EL CLIENTE** como consecuencia de la imposibilidad o demora en la transmisión de los datos u operaciones solicitadas en su dispositivo electrónico, a causa de fallas de comunicación, fallas del equipo utilizado por el cliente o fallas técnicas ajenas al control del Banco;

así como aquellas causas atribuidas al consumidor financiero tales como cuentas embargadas, insuficiencia de fondos, incorrecta operación del sistema, entre otros. **E)** Cuando **EL CLIENTE** solicita el envío de dinero, acepta que **COOPCENTRAL** realice el débito de la cuenta origen y posteriormente proceda con la transferencia. **F)** Ante cualquier indicio de fraude deberá informar inmediatamente a las áreas de *monitoreo transaccional* y/o **SAC de COOPCENTRAL**.

**1.5. CAUSALES PARA DENEGAR EL SERVICIO.** **COOPCENTRAL** podrá denegar utilizations o transacciones, bloquear temporal o definitivamente, cancelar o revocar total o parcialmente los servicios u operaciones en los siguientes eventos: **1.** En el evento de presentarse irregularidades previamente comprobadas y soportadas, en el uso de cualquiera de los servicios. **2.** Como medida de seguridad, para **COOPCENTRAL** o para **EL CLIENTE**, por evidenciar irregularidades o circunstancias que impliquen tal decisión. **3.** La inclusión del cliente en listas restrictivas o 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 delito de Lavado de activos y la Financiación del Terrorismo o sus delitos fuente. **4.** Por encontrarse ejecutoriadas sentencias en contra del cliente por delitos fuente de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo o actividades delictivas conexas. **5.** La no actualización de información en el plazo establecido o en el momento que sea requerido por parte de **COOPCENTRAL**. **6.** Cuando el cliente suministre información incompleta o fraudulenta al momento de su vinculación o actualización.

**1.6. 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: **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. **B)** Es responsable de realizar sus operaciones de manera segura, cumpliendo con los lineamientos establecidos por **COOPCENTRAL**. **C)** 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. **D)** Seguir en todo momento las recomendaciones en cuanto a su forma de operar y las seguridades del servicio emitidas por **COOPCENTRAL**. **E)** Guardar debida reserva sobre la forma, manejo, funcionalidades y facilidades del servicio. **F)** Mantener en buen estado sus equipos, redes telefónicas y otras para evitar la imposibilidad, demora o deficiente transmisión de los datos u operaciones solicitadas en el sistema transaccional. **G)** Custodiar sus códigos de usuario, claves y demás elementos necesarios para la óptima utilización de los servicios, sin compartirlos ni permitir su uso por terceros, garantizando la protección de sus datos y medidas de seguridad. **H)** Realizar la respectiva validación de la información previa a las transferencias que se llegaren a efectuar a través del servicio, con el objetivo de prever errores en las sumas a transferir, **I)** Notificar oportunamente a **COOPCENTRAL** si terceros no autorizados acceden a sus claves, usuarios o medidas de seguridad de la App o cualquier canal dispuesto por **COOPCENTRAL**. Se considera aviso oportuno aquel realizado antes de que un tercero no autorizado confirme cualquier operación o transacción. Si no se da aviso oportuno, las operaciones realizadas por terceros con acceso a su información, se considerarán válidas, y solo podrán ser objetadas por fallas atribuibles a **COOPCENTRAL**. **J)** Informar en todo momento las inconsistencias de sus operaciones. **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)** 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**. **M) EL CLIENTE** declara que los recursos utilizados para realizar operaciones provienen de actividades lícitas y cumplen con las normativas vigentes en materia de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. El Cliente autoriza al Banco a efectuar los análisis y verificaciones necesarios para identificar operaciones o transacciones económicas inusuales, conforme a la legislación colombiana vigente.

**1.7. 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. **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 demás elementos 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 transmisión 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)** Conservar los registros electrónicos en el sistema de **COOPCENTRAL** que soporten las transferencias realizadas a **LOS TERCEROS**, por el término de un (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)** Realizar los abonos a la cuenta o depósito de **EL CLIENTE** en el evento de que las transferencias a **LOS DESTINATARIOS** no se pudieran efectuar.

**1.8. 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 las respectivas 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.

**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](mailto:sac@coopcentral.com.co) o presencialmente, en cualquiera de nuestras oficinas.

**4). 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 séptima del presente reglamento.

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

**6). 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**.

**7). 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.