

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS CANALES DE BANCA VIRTUAL Y CONTACTO BANAGRARIO (TELÉFONO (IVR)) (APLICA PARA PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS)**

Quien suscribe el presente documento en adelante EL CLIENTE, declara que acepta todas las estipulaciones contenidas en el siguiente reglamento - contrato y, en consecuencia, se compromete a cumplir con todas las obligaciones que se establecen a su cargo como usuario de los canales de **BANCA VIRTUAL Y CONTACTO BANAGRARIO (TELÉFONO (IVR))** de EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A., en adelante EL BANCO, los cuales se entienden relacionados directamente con los contratos suscritos y actualmente vigentes entre EL BANCO y EL CLIENTE, por lo que el presente documento se entiende como parte integral de los mismos.

### **1. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS**

**1.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS:** Los servicios ofrecidos a través de los canales de **BANCA VIRTUAL y CONTACTO BANAGRARIO (TELÉFONO (IVR))**, comprenden las consultas y transacciones que EL BANCO prestará a EL CLIENTE a través de su sitio web (Web site [www.bancoagrario.gov.co](http://www.bancoagrario.gov.co)), vía telefónica, electrónica, celular, mediante su cuenta oficial de WhatsApp, satelital o a través de cualquier otro sistema de transmisión remota, que EL BANCO en el futuro incorpore a su servicio, de conformidad con la normativa vigente, para cuya utilización se exige digitación, formulación oral u otro medio de captura del usuario (login) y clave (password) administrado por EL BANCO o por terceros contratados por éste.

**1.2.SOLICITUD DE LOS SERVICIOS:** Para solicitar la prestación de los servicios ofrecidos a través de los canales de **BANCA VIRTUAL Y CONTACTO BANAGRARIO (TELÉFONO (IVR))** , EL CLIENTE deberá: i) Ser titular de por lo menos un producto en EL BANCO, ii) Disponer de un usuario (LOGIN) autorizado e ingresado en los sistemas de EL BANCO y, iii) Inscribirse en el correspondiente servicio, a través de la suscripción del formato dispuesto en las oficinas, mediante inscripción en la página web del Banco o cualquier otro canal, en caso de que ello se encuentre habilitado.

PARAGRAFO: Para el caso de los clientes personas jurídicas, la solicitud del servicio debe efectuarse en las oficinas del Banco mediante la suscripción del correspondiente formato, en los términos dispuestos en el numeral 3 del presente documento.

**1.3. OPERACIONES PERMITIDAS:** A través de los canales de **BANCA VIRTUAL y CONTACTO BANAGRARIO (TELÉFONO (IVR))** , EL CLIENTE podrá realizar las siguientes operaciones: a) Consultar información acerca de los productos de los cuales es titular, b) Enviar ordenes de traslado de fondos, pagos, giros y ejecutar cualquier clase de transacción bancaria que EL BANCO tenga habilitado o implemente en el futuro y, c) solicitar productos o servicios que el Banco tenga habilitados en dichos canales.

PARAGRAFO: Las transacciones que se realicen a través de los canales aquí descritos, se regularán por el reglamento de utilización del respectivo producto o servicio, y por la normatividad que le resulte aplicable.

**1.4. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:** a) los servicios ofrecidos a través de los canales aquí establecidos se prestarán todos los días del año, las veinticuatro horas del día durante el término de duración del contrato o contratos que tenga suscritos con EL BANCO. En el caso de las operaciones interbancarias, el horario estará sujeto a lo establecido por las cámaras de compensación. b) EL CLIENTE se acoge a los horarios de corte contable que disponga internamente EL BANCO, para determinar el día en el que quedarán registradas las operaciones . c) EL CLIENTE autoriza a EL BANCO para gravar, captar y/o reproducir todas y cada una de las comunicaciones y/o mensajes que se generen con ocasión del presente acuerdo, constituyéndose éstos en el registro fidedigno de los servicios y/o instrucciones manifestadas por EL CLIENTE.

**1.5. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** EL BANCO podrá suspender la prestación de los servicios ofrecidos a través de **BANCA VIRTUAL Y CONTACTO BANAGRARIO (TELÉFONO (IVR))** en cualquier momento durante determinado periodo de tiempo por razones de seguridad, contingencia, fuerza mayor o caso fortuito o cuando se detecten condiciones que pongan en peligro los intereses de EL BANCO, EL CLIENTE o terceros.

## **2. RESPONSABILIDADES**

**2.1.** La clave de acceso a los canales , así como los demás dispositivos de autenticación, son de carácter confidencial, personal e intransferible. EL CLIENTE será el único responsable del manejo y administración de las claves y demás mecanismos de autenticación suministrados por EL BANCO. Lo anterior sin perjuicio de aquellos casos en los que se hubiesen presentado fraudes o errores operativos atribuibles al Banco lo cual será resuelto conforme al procedimiento interno dispuesto por la Entidad para el efecto.

**2.2.** EL BANCO no asume responsabilidad alguna en caso de que EL CLIENTE no pueda efectuar sus operaciones por problemas de carácter técnico o de la línea telefónica, congestión o cualquier otra situación que no sea imputable a EL BANCO.

**2.3.** Dentro de los montos máximos dispuestos por EL BANCO, la definición de los montos de las transacciones realizadas a través de los Canales de Internet o Teléfono, son responsabilidad de EL CLIENTE.

**2.4.** El envío de notificaciones o correspondencia que se deriven de la utilización de los servicios ofrecidos a través de LOS CANALES aquí regulados o los demás productos que EL CLIENTE hubiese suscrito con EL BANCO, se realizará a través de correo electrónico, mensaje de texto o cualquier otro mecanismo electrónico dispuesto por EL BANCO, según haya sido señalado por EL CLIENTE al momento de realizar la correspondiente inscripción.

## **3. RESPONSABILIDADES Y CONDICIONES ESPECIALES DEL CLIENTE PERSONA JURIDICA**

**3.1.** Para la utilización de los servicios ofrecidos a través de los canales aquí regulados, el representante legal de la persona jurídica debe suscribir el formato de inscripción en las oficinas del banco, en el que se designará la persona que actuará en calidad de usuario

administrador del canal y se aumentarán los montos para la realización de transacciones en caso de que éstos superen los montos máximos dispuestos por el Banco.

PARAGRAFO: Cuando se requiera sustituir a la persona designada para actuar en calidad de usuario administrador, el representante legal de la persona jurídica deberá acercarse a las oficinas del Banco a fin de realizar la actualización correspondiente.

**3.2.** El usuario administrador tendrá las siguientes facultades: a) adelantar las gestiones para la apertura de la banca virtual, b) crear, modificar y eliminar los usuarios para el manejo del servicio, c) asignar los perfiles de cada uno de los usuarios y establecer los topes para la realización de las transacciones, d) crear, eliminar, asignar y resetear las claves, así como la realización de bloqueos.

**3.3.** Para la ejecución de transacciones, se exige que en la realización de operaciones intervengan al menos dos usuarios, cuyas actuaciones son absoluta responsabilidad de la persona jurídica. Lo anterior sin perjuicio de aquellos casos en los que se presenten fraudes o errores operativos atribuibles al banco lo cual será resuelto conforme al procedimiento interno dispuesto por la Entidad para el efecto.

**3.4.** Para cada una de las transacciones que se realicen a través de los servicios, el Banco se encuentra facultado para establecer montos máximos, que solo podrán ser modificados por el representante legal de la persona jurídica en los términos señalados en el numeral

#### **4. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LOS CLIENTE PERSONA NATURAL**

En virtud de la suscripción del presente contrato, EL CLIENTE se obliga a:

4.1. No suplantar a ninguna persona o entidad que utilice el servicio.

4.2. No incurrir en conductas ilícitas como daños o ataques informáticos, interceptación de comunicaciones, violación a los derechos de autor, uso no autorizado de terminales o suplantación de identidad, o las establecidas en la ley 1273 de 2009 Delitos informáticos.

4.3. Aceptar y reconocer que existen riesgos potenciales a través de la internet.

4.4. No cargar o enviar por medio del correo electrónico, aparato móvil, o cualquier otro medio, ningún material que contenga virus de software ni ningún otro código de computadora, archivos o programas diseñados para interrumpir, afectar, destruir o limitar la funcionalidad de algún software o hardware de computadora o equipo de telecomunicaciones que utilice EL BANCO para prestar sus servicios.

4.5. No enviar o inundar con información o artículos no solicitados el Sitio Web, la sala de chat de la cuenta oficial de WhatsApp, el servicio o direcciones electrónicas de EL BANCO.

4.6. Dar cumplimiento al Manual de BANCA VIRTUAL Y CONTACTO BANAGRARIO y a cualquier otra instrucción que EL BANCO imparta por escrito para la mejor operación de los servicios ofrecidos a través de los canales aquí señalados.

4.7. Tener a su disposición y mantener en adecuado funcionamiento los sistemas computacionales y de comunicaciones que se requieran para la conexión y utilización de los servicios ofrecidos a través de los canales de BANCA VIRTUAL Y CONTACTO BANAGRARIO, según se dispone en el presente contrato.

4.8. Usar en forma adecuada los equipos y programas, por parte de personas debidamente autorizadas, así como velar por la seguridad física de los equipos, los programas y los manuales que permiten la utilización de los canales de BANCA VIRTUAL Y CONTACTO BANAGRARIO (TELEFONO (IVR)).

4.9. No utilizar LOS SERVICIOS para realizar transacciones cuyo origen, fin o destino sea ilícito o prohibido por la ley o autoridad competente o se enmarque en actividades catalogadas por la Ley como Lavado de Activos o Financiación del Terrorismo. En todo caso, si durante el plazo de vigencia de la relación contractual el cliente o su apoderado, autorizado llegaren a resultar inmersos en una investigación de cualquier tipo (penal, administrativa, etc.) relacionada con actividades ilícitas, lavado de dinero, soborno, corrupción o financiamiento del terrorismo, o fuese incluidos en listas de control como la ONU, OFAC, etc, así en Colombia no se hubiere iniciado investigación penal, el Banco podrá dar por terminado el contrato unilateralmente, sin que por este hecho esté obligado a algún tipo de indemnización.

4.10. Pagar a EL BANCO la remuneración correspondiente por la prestación de los servicios ofrecidos a través de los canales de BANCA VIRTUAL Y CONTACTO BANAGRARIO, de acuerdo con el tarifario del Banco, en el momento de realizar cada transacción.

4.11. Cumplir rigurosamente las autorizaciones e instrucciones suministradas por los beneficiarios del pago.

4.12. Suministrar a los beneficiarios del pago los soportes e información complementaria de las entradas y créditos realizados electrónicamente.

4.13. Cambiar su clave cada vez que el sistema lo alerte. De igual forma la podrá modificar en cualquier momento.

4.14. Mantener los recursos disponibles suficientes en moneda legal colombiana, en la(s) cuenta(s) abierta(s) en EL BANCO, para permitir que las operaciones ordenadas sean tramitadas y liquidadas en las oportunidades que se señalen, así como para debitar el valor de la comisión e IVA a favor de EL BANCO de acuerdo a la Tarifa establecida por EL BANCO.

## **5. AUTORIZACIONES**

5.1. EL CLIENTE podrá bajo su responsabilidad autorizar a terceras personas para el manejo de los servicios ofrecidos a través de los canales que trata el presente reglamento, con el diligenciamiento de los requisitos establecidos por EL BANCO. EL CLIENTE acepta que los actos realizados por estas personas lo comprometen ante EL BANCO. Lo anterior sin perjuicio de aquellos casos en los que se presenten fraudes o errores operativos atribuibles al Banco lo cual será resuelto conforme el procedimiento interno dispuesto por la Entidad para el efecto.

5.2. EL CLIENTE autoriza a EL BANCO para debitar de sus cuentas automáticamente y como parte integral de cada transacción los valores por comisiones, IVA y el Gravamen de Movimientos Financieros (GMF). En todo caso EL CLIENTE desde ahora se compromete a tener los recursos en las cuentas para cubrir los costos mencionados.

## **6. COSTOS**

EL BANCO mantendrá publicados en la página de Internet los costos de cada una de las transacciones realizadas y servicios ofrecidos a través de los canales de BANCA VIRTUAL Y CONTACTO BANAGRARIO.

## **7. VIGENCIA Y MODIFICACIÓN DEL CONTRATO**

7.1. El presente contrato tendrá una vigencia indefinida, siempre y cuando EL CLIENTE sea titular de uno de los productos ofrecidos por el BANCO.

7.2. EL BANCO podrá limitar, modificar o adicionar los términos y condiciones del presente reglamento, a través del envío de una comunicación a la última dirección registrada, el correo electrónico, mensaje de texto o el mecanismo que EL CLIENTE hubiese dispuesto para la recepción de notificaciones y mediante un aviso publicado en el sitio Web de EL BANCO. Si pasados quince (15) días calendario de dicho aviso EL CLIENTE no solicita la cancelación de servicio ofrecidos a través de los canales o continúa haciendo uso del mismo, se entiende que acepta incondicional e íntegramente las modificaciones introducidas.

## **8. TERMINACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

EL CLIENTE podrá dar por terminado el presente contrato de forma unilateral siempre que medie comunicación escrita remitida a las oficinas de EL BANCO.

Por su parte, EL BANCO, podrá dar por terminado la prestación de los servicios ofrecidos a través de los canales de que trata el presente reglamento de forma unilateral, en los siguientes eventos:

8.1. Ante el incumplimiento por parte de EL CLIENTE de cualquiera de las obligaciones contenidas en este reglamento, o de las que por ley se entiendan incorporadas al mismo.

8.2. En caso de terminación por cualquier causa del contrato del producto cuenta corriente, de ahorros bloqueo o cancelación de la tarjeta de crédito y/o de cualquier otro producto ofrecido por EL BANCO, vinculado a los servicios de que trata el presente reglamento.

8.3. En aquellos casos en los cuales exista sospecha de actuaciones irregulares que afecten real o potencialmente los intereses de EL CLIENTE y/o de EL BANCO.

Parágrafo: La terminación del contrato será informada a EL CLIENTE, a través del envío de una comunicación a la última dirección registrada, el correo electrónico, mensaje de texto o el mecanismo que el cliente hubiese dispuesto para la recepción de notificaciones.

## **9. PROPIEDAD INTELECTUAL**

Los derechos de propiedad intelectual de las páginas de EL BANCO, las demás pantallas del sitio Web y Las imágenes o logos propios utilizados en la cuenta oficial vía whatsapp pertenecen al BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. y/o a proveedores de EL BANCO, según los convenios vigentes. Por lo tanto, se prohíbe el uso no autorizado de la información, imágenes, logos y demás material proporcionado en estas páginas.

## **10. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE**

La prestación de los servicios ofrecidos a través de los canales de BANCA VIRTUAL Y CONTACTO BANAGRARIO (TELÉFONO (IVR)) se regirá íntegramente por las leyes de la República de Colombia y las normas establecidas por el Banco de la República para el funcionamiento del módulo de PEB - CLIENTE. Del mismo modo, cualquier controversia, disputa, litigio, etc. derivado del mismo se someterá a las leyes y autoridades de la República de Colombia.

## **11. CARACTERISITICAS ESPECIALES DEL SERVICIO DE CHATBOT INSTITUCIONAL TRANSACCIONAL VIA WHATSAPP DEL BANCO AGRARIO (APLICA PARA PERSONAS NATURALES).**

**11.1. CARACTERES DEL SERVICIO:** CHATBOT INSTITUCIONAL TRANSACCIONAL VIA WHATSAPP DEL BANCO AGRARIO (APLICA PARA PERSONAS NATURALES), en adelante, ANITA CHATBOT, es un servicio vinculado al canal de Banca virtual por medio del cual EL CLIENTE puede realizar una serie de operación vía celular a través de la cuenta oficial de WhatsApp del Banco, de conformidad con la normativa vigente, para cuya utilización se exige digitación, formulación oral u otro medio de captura del usuario (login) y clave (password) administrado por EL BANCO o por terceros contratados por éste.

**11.2. OPERACIONES PERMITIDAS:** A través del servicio de ANITA-CHATBOT, EL CLIENTE podrá realizar las siguientes operaciones: a) Consultar el saldo acerca de los productos de los cuales es titular, b) Ejecutar transferencias bancarias a cuentas del mismo BANCO y, c) Generar extractos de aquellos productos de los cuales es titular.

**11.3. RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD:** a) Evite cambiar la sim de su celular a otro dispositivo, por cuanto al hacerlo estaría arrastrando las conversaciones de su dispositivo al nuevo aparato móvil, dejando expuesta información confidencial, susceptible de fraude. b) Instale un antivirus en el dispositivo móvil y mantenerlo actualizado. c) Establecer una contraseña en su WhatsApp. d) Cambiar periódicamente claves de acceso a su Banca Virtual. e) Una vez finalizada su sesión transaccional, borrar la charla con el fin de evitar exponer información confidencial, tales como usuario, contraseña y número de identificación.

**Parágrafo:** EL BANCO almacenara el registro de las conversaciones sostenidas con EL CLIENTE por medio de la cuenta oficial de WhatsApp, como medio de prueba de las comunicaciones, operaciones y/o gestión que se realicen a través del servicio de ANITA-CHATBOT

**11.4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE:** En virtud del presente reglamento, EL CLIENTE se obliga a: a) informar al Banco y mantener actualizado el número de teléfono asociado a su cuenta de WhatsApp b) mantener la seguridad de su dispositivo móvil y su cuenta de WhatsApp, y c) notificar a EL BANCO de inmediato cualquier uso no autorizado, robo o pérdida o fallo de seguridad de su cuenta o nuestros Servicios.

**11.5. PROHIBICIONES:** Teniendo en cuenta que la sala del chat en la cuenta oficial del BANCO vía WhatsApp será para uso exclusivo del titular de los productos y servicios del BANCO, el cual es dueño de la información asociada a la misma; por tal motivo, EL CLIENTE no podrá autorizar a terceras personas para el manejo de LOS SERVICIOS de que trata el presente reglamento.

## **12. AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL:**

En calidad de titular de mi información personal, incluida la de carácter financiero, crediticio, comercial, profesional, técnica, administrativa, de servicios y la proveniente de terceros países, actuando libre y voluntariamente, autorizo de manera expresa para que directamente o a través de terceros, el Banco Agrario de Colombia S.A. en adelante EL BANCO, sus filiales y subordinadas, o quien represente sus derechos, sea como cesionario, beneficiario de estos derechos o en cualquier otro carácter, realice (n) el siguiente tratamiento de la información:

11.1. La recolecte (n), almacene (n), consulte (n), analice (n), transmita (n), y en general realice (n) cualquier actividad que implique el tratamiento de la misma.

11.2. La divulgue (n) a los operadores, centrales o bases de información y/o cualquier otra entidad nacional o extranjera que tenga los mismos o similares fines.

11.3. La verifique (n), confirme (n), valide (n), y/o investigue (n) con los datos que obtenga y que los que disponga (n) legítimamente.

11.4. La suministre (n) a contratistas o terceras personas nacionales o extranjeras, con quienes establezca (n) relaciones comerciales, legales o contractuales.

11.5. Para que acceda (n), consulte (n), compare (n), divulgue (n), y analice (n) mi información almacenada en bases de datos de centrales de riesgo crediticio, financiero, de antecedentes judiciales o de seguridad legítimamente constituidas, de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera, o en cualquier base de datos comercial o de servicios que permita establecer de manera completa e histórica mi comportamiento como deudor, usuario, cliente, garante, endosante, contribuyente y/o como titular de servicios, financieros, comerciales o de cualquier otra índole.

Las finalidades de las actividades de tratamiento de dicha información que realice (n) directamente o a través de terceros el Banco, sus filiales, subordinadas y/o asociadas, o

quien represente sus derechos, sea como cesionario, beneficiario de estos derechos o en cualquier otro carácter, son las siguientes:

- I. Estudiar y atender las solicitudes de servicios y productos solicitados por mí, o en los que participe como deudor, codeudor, avalista, fiador, o en cualquier otro carácter.
- II. Realizar el proceso de conocimiento del cliente.
- III. Desarrollar las gestiones necesarias para dar adecuado cumplimiento a las obligaciones que se deriven de los contratos celebrados con el Banco.
- IV. Llevar a cabo el seguimiento de las obligaciones a mí cargo y adelantar la gestión de cobranza de las mismas.
- V. Consolidar la información personal, para efectos de realizar análisis, estudios de mercadeo, actividades de suministro de información, así como la promoción y comercialización de los distintos productos y servicios ofrecidos por el Banco.
- VI. Ofrecer conjunta o separadamente con terceros, servicios financieros y comerciales.
- VII. Realizar el seguimiento, control, desarrollo y/o mejoramiento de las condiciones de procesos, productos, servicios y canales del Banco.
- VIII. Implementar planes de mercadeo, campañas, beneficios especiales y promociones.
- IX. Ejecutar actividades, controles y seguimiento a los procesos de evaluación y calificación de cartera.
- X. Ejecutar actividades y controles en el proceso de solicitud, análisis, otorgamiento y seguimiento de operaciones de crédito con Incentivo a la Capitalización Rural.
- XI. Ejecución y control de actividades y trámites contables y de procesos de administración tributaria.
- XII. Realizar análisis de riesgo, estadísticas, supervisión, encuestas, muestreos, pruebas de mercadeo, comercialización de productos y de actualización y verificación de información.
- XIII. Adicionalmente, autorizo el tratamiento de mi huella dactilar por parte del Banco en aras de que se realice el correspondiente proceso de conocimiento del cliente y se obtenga mayor seguridad en el desarrollo de las diferentes transacciones que se realicen a través de los canales con los que cuenta el Banco. Declaro que la información suministrada por mí y la que en el futuro suministre al Banco, a través de cualquier medio, es veraz, actual, verificable, completa y exacta. Igualmente, manifiesto que he sido informado de los siguiente: 1) Del tratamiento que recibirá mi información personal y la finalidad del mismo. 2) De la facultad que tengo de abstenerme de responder preguntas relacionadas con los datos de información sensible. 3) Que puedo consultar las políticas para el manejo de mi información personal a través de la página web [www.bancoagrario.gov.co](http://www.bancoagrario.gov.co), en la cual también puedo consultar el procedimiento para elevar cualquier solicitud, petición queja o reclamo. 4) De los derechos con los que cuento en el desarrollo de la normatividad que rige



el derecho al habeas data. 5) Que puedo contactar al banco en los teléfonos +571 594 8500 en Bogotá y resto del país 01 8000 91 5000 o en la página web [www.bancoagrario.gov.co](http://www.bancoagrario.gov.co).

**EL CLIENTE**

**EL BANCO**