

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS CANALES DE BANCA POR INTERNET, BANCA MÓVIL (APP) 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 aquí contenidas – y, en consecuencia, se compromete a cumplir con todas las obligaciones que se establecen a su cargo como usuario de los canales de BANCA POR INTERNET, BANCA MÓVIL (APP) Y CONTACTO BANAGRARIO (TELÉFONO (IVR)) de EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A., en adelante EL BANCO, las 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.

**1.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS:** Los servicios ofrecidos a través de los canales de BANCA POR INTERNET, BANCA MÓVIL (APP) y CONTACTO BANAGRARIO (TELÉFONO (IVR)), comprenden las consultas y transacciones que EL BANCO prestará a EL CLIENTE a través de su sitio web, 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.

Para la prestación del Servicio, EL BANCO podrá utilizar su propia plataforma tecnológica o la de un tercero designado por éste, que cumpla con adecuados estándares de seguridad. En tal caso, EL CLIENTE autoriza expresamente a dicho tercero para conocer la información necesaria para la ejecución del servicio, con fines estrictamente transaccionales.

**1.2. SOLICITUD DE LOS SERVICIOS:** Para solicitar la prestación de los servicios ofrecidos a través de los canales de BANCA POR INTERNET, BANCA MÓVIL (APP) 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 con autenticación de sus credenciales (factores de autenticación) 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. **PÁRAGRAFO:** 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.

Para poder acceder a estos servicios, EL CLIENTE deberá disponer de los medios físicos y tecnológicos que le permitan recibir o enviar vía Internet las operaciones o transacciones permitidas con ocasión al servicio contratado por EL CLIENTE, quien adquirirá y mantendrá a su propio costo y gasto todo el equipo y los medios de comunicación necesarios para utilizar el Servicio, y EL BANCO no se hará responsable de la disponibilidad ni de la confiabilidad de dicho equipo o de los medios tecnológicos utilizados por EL CLIENTE.

El aprovechamiento de los Servicios y Contenidos de la BANCA POR INTERNET, Banca Móvil (App) y Contacto Banagrario es exclusiva responsabilidad del usuario, quien, en todo caso, deberá servirse de ellos de acuerdo con las funcionalidades permitidas en el propio Portal y a los usos autorizados dentro del Contrato del producto y/o servicio que previamente haya contratado, así como de los presentes Términos y Condiciones, por lo que el usuario se obliga a utilizarlos de modo tal que no atenten contra las normas de uso y convivencia en la red mundial de Internet, y en cualquiera de las leyes de Colombia y la legislación vigente en el país en que el usuario se encuentre al usarlos, las buenas costumbres, la dignidad de la persona y los derechos de terceros. El Portal es para uso personal del usuario por lo que no podrá comercializar de manera alguna los Servicios y Contenidos.

**1.3. OPERACIONES PERMITIDAS:** A través de los canales de BANCA POR INTERNET, BANCA MÓVIL (APP) 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 órdenes 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. **PARÁGRAFO:** 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 EL CLIENTE 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 documento, constituyéndose éstos en el registro fidedigno de los servicios y/o instrucciones manifestadas por EL CLIENTE.

No obstante, las operaciones que realice EL CLIENTE con la información suministrada durante el día estarán sometidas a verificación por parte EL BANCO, autorizando EL CLIENTE desde ahora los ajustes, débitos o créditos, que éste efectúe en las respectivas cuentas o créditos debido a dicha verificación, que en todo caso deberá encontrarse justificada por EL BANCO. En el evento que EL CLIENTE programe operaciones para fechas futuras, EL BANCO las efectuará el día en que EL CLIENTE lo requiera y haya programado, salvo limitaciones y restricciones previamente establecidas.

EL BANCO no será responsable, entre otros, por los siguientes eventos: a) Por el uso indebido del Servicio por parte de las personas autorizadas o no por EL CLIENTE. En consecuencia, EL CLIENTE asume la responsabilidad de las operaciones ordenadas a EL BANCO mediante el Servicio así como de los productos adquiridos, sin requisito distinto a que la orden se haya impartido a través del Servicio y empleando las credenciales de autenticación de acceso en los términos establecidos en el presente reglamento, salvo que se demostrare responsabilidad imputable a EL BANCO. b) Por los perjuicios que pueda sufrir EL CLIENTE a consecuencia de una imposibilidad, demora o deficiente transmisión de los datos u operaciones solicitadas a través de los dispositivos de acceso a internet, a causa de fallas en los equipos de EL CLIENTE, redes telefónicas, conexiones a internet u otras, ajenas al control de EL BANCO. c) Por Fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un

tercero y que en un momento puedan ocasionarle perjuicios a EL CLIENTE que imposibilite, demore, desvíe o altere la realización de operaciones y transacciones. d) Si las operaciones, solicitudes y aceptación de los productos no pueden realizarse por causas atribuidas a EL CLIENTE, tales como falta o insuficiencia de fondos en sus 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 de EL BANCO. e) Por problemas técnicos, por actividades de mantenimiento o por suspensión del Servicio, debido a un evento de fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero. f) EL BANCO no tendrá responsabilidad o carga alguna frente a proveedores, sitios de terceros, y cualquier otra persona respecto a cualquier acto, omisión o garantía ofrecidos por dichos terceros, pues EL BANCO queda desligado de cualquier negocio celebrado entre EL CLIENTE y dichos terceros. g) EL BANCO no estará obligado a validar la información de los pagos que realice EL CLIENTE a través del Servicio, por lo tanto, no será responsable por errores en las sumas pagadas, la obligación objeto de pago, la identificación, etc. h) Por perjuicios derivados de inconvenientes ocasionados por el hecho de que el proveedor de bienes o servicios no actualice oportunamente sus bases de datos de facturación, o porque hubiese efectuado actualizaciones con datos errados y que como consecuencia de ello, el pago no pueda hacerse o se realice por un valor o en una fecha errados. i) Por la información publicada en los sitios con los cuales la Página web posee vínculos.

**1.5. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** EL BANCO podrá suspender la prestación de los servicios ofrecidos a través de BANCA POR INTERNET, BANCA MÓVIL (APP) 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.

EL BANCO podrá, denegar transacciones, bloquear temporal o definitivamente los servicios u operaciones en los siguientes eventos: a) En el evento de presentarse irregularidades en el uso de cualquiera de los servicios. b) Como medida de seguridad para EL BANCO o para el mismo CLIENTE por irregularidades o circunstancias que impliquen tal hecho. c) Cuando EL CLIENTE llegare a ser: (i) vinculado por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas u otros delitos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo; (ii) incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior — OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo, o (iii) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos.

## **2. RESPONSABILIDADES**

2.1. La clave de acceso a los canales, así como los demás factores de autenticación, son de carácter confidencial, personal e intransferible. EL CLIENTE será el único responsable del manejo y administración de las claves y demás factores 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.

Los factores de autenticación podrán ser modificados e implementados por EL BANCO a su discreción, con el objetivo de fortalecer la seguridad y privacidad a EL CLIENTE y son independientes de los factores de autenticación propios del dispositivo que use EL CLIENTE.

2.2. EL BANCO no asume responsabilidad alguna en caso 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 BANCA POR INTERNET, BANCA MÓVIL (App) y Contacto Banagrario, 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 JURÍDICA .** En virtud de la suscripción del presente contrato, EL CLIENTE persona jurídica se obliga a:

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. **PARÁGRAFO:** Cuando se requiera sustituir a la persona designada para actuar en calidad de usuario administrador, el representante legal de la persona jurídica deberá suscribir las autorizaciones en los formatos definidos por el banco y presentarlo por sí mismo o interpuesta persona en 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 POR INTERNET, b) crear, modificar y eliminar los usuarios para el manejo del servicio, c) asignar los permisos de cada uno de los usuarios y establecer los topes para la realización de las transacciones, d) definir y parametrizar de acuerdo a la necesidad de la operación de su negocio, los usuarios que tendrán atribución para realizar la aprobación de transacciones monetarias y no monetarias, configurando así la segregación de funciones y responsabilidades que los usuarios tendrán dentro del sitio virtual e) crear, eliminar, asignar y reiniciar 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 un usuario al cual el administrador le haya otorgado estos permisos y atribuciones, 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 a EL 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 3.1.

3.5. Mantener actualizado los datos en el Banco, así como actualizada y vigente la designación de los usuarios vinculados en la Banca por Internet.

**4. OBLIGACIONES ESPECIALES DE USUARIO** En virtud de la suscripción del presente contrato, EL USUARIO 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 POR INTERNET, BANCA MÓVIL (APP) 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, al cual podrá acceder desde las opciones de ayuda en la página web del banco [www.bancoagrario.gov.co](http://www.bancoagrario.gov.co)

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 POR INTERNET, BANCA MÓVIL (APP) Y CONTACTO BANAGRARIO, según se dispone en el presente documento.

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 POR INTERNET, BANCA MÓVIL (APP) 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 POR INTERNET, BANCA MÓVIL (APP) Y CONTACTO BANAGRARIO, de acuerdo con el tarifario del Banco, en el momento de realizar cada transacción, al cual podrá acceder desde la página web del banco [www.bancoagrario.gov.co](http://www.bancoagrario.gov.co).

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. Suministrar datos e información veraces, verificables, actualizados, y con calidad, en igual sentido se obliga a actualizar la información personal y financiera que haya cambiado.

4.15. 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 con la Tarifa establecida por EL BANCO.

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 específicamente a: a) No permitir que terceras personas operen el Servicio mediante la clave y/o firma digital y/o electrónica y/o seguridades adicionales. b) Establecer los controles necesarios 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 las recomendaciones en cuanto a forma de operar y seguridades del Servicio. d) Guardar debida reserva sobre la forma, manejo, funcionalidades y facilidades del Servicio. e) mantener actualizado el software de los dispositivos utilizados y la última versión de la aplicación que se encuentra habilitada, para acceder al Servicio.

## **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 EL BANCO para tal 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 [www.bancoagrario.gov.co](http://www.bancoagrario.gov.co), los costos de cada una de las transacciones realizadas y servicios ofrecidos a través de los canales de BANCA POR INTERNET, BANCA MÓVIL (APP) 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 se presenta a cancelar el servicio o continúa con la ejecución de este, se entenderá que acepta 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 documento, 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 y están protegidos por derechos de autor bajo las leyes nacionales y tratados internacionales. Por lo tanto, se prohíbe el uso no autorizado de la información, imágenes, logos y demás material proporcionado en estas páginas, los cuales están sujetos a las marcas registradas y derechos de autor del Banco o de sus proveedor0073.

EL CLIENTE reconoce desde ahora que todo el Software y cualquier tipo de código usado en El Servicio es propiedad de EL BANCO y/o de sus proveedores, y está protegido por leyes nacionales y tratados internacionales sobre la propiedad intelectual. Cualquier reproducción o redistribución está expresamente prohibida por la ley y puede conllevar sanciones civiles y penales.

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

**10.1. CARACTERÍSTICAS 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 POR INTERNET por medio del cual EL CLIENTE puede realizar una serie de operaciones vía celular a través de la cuenta oficial de WhatsApp del Banco, de conformidad con la normativa vigente, para cuya utilización se exige la autenticación de sus credenciales, administrados por EL BANCO o por terceros contratados por éste.

**10.2. 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.

**10.3. 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 POR INTERNET. 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 almacenará 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 ANITACHATBOT.

**10.4. 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.

**10.5. 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.

## **11. AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS:**

De conformidad con lo establecido por las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y demás normas que las reglamenten o las modifiquen, actuando de manera libre, previa, expresa, inequívoca, informada y voluntaria autorizo al Banco Agrario de Colombia S.A. en adelante el Banco, sus filiales, vinculadas y/o subordinadas, o quien represente sus derechos, bien sea como cesionario, beneficiario o quien ostente en el futuro la condición de acreedor o en cualquiera otra condición, quienes actuarán como responsables del tratamiento, para que de forma directa, conjunta o de terceros, manual y/o automatizada, realicen el tratamiento de mis datos financieros o personales, salvo que exprese lo contrario, para:



11.1 Recolectar, almacenar, consultar, analizar, verificar, confirmar, validar, investigar, procesar, obtener, actualizar, compilar, intercambiar, enviar, modificar, emplear, custodiar, eliminar, ofrecer, suministrar, grabar y conservar los datos suministrados o que se lleguen a obtener.

11.2 Entregar, compartir, transferir o transmitir nacional o internacionalmente a contratistas o terceras personas nacionales o extranjeras, con quienes establezcan relaciones comerciales, legales o contractuales, con las entidades pertenecientes a su conglomerado financiero, el estado, empresas vinculadas, filiales o subsidiarias en Colombia y los terceros que apoyan sus operaciones financieras o de cualquier otra naturaleza, públicos o privados.

11.3 Acceder, consultar, comparar, divulgar, reportar, suministrar y analizar la información almacenada en bases de datos de centrales de riesgo crediticio, bases comerciales, financieras, de seguridad social, redes sociales, listas inhibitorias, listas o bases para el adecuado manejo del riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo, listas vinculantes y no vinculantes, o de seguridad y ciberseguridad legítimamente constituidas, de naturaleza estatal o privada, nacionales o extranjeras que tenga los mismos o similares fines, o en cualquier base de datos comercial o de servicios que permita establecer de manera completa e histórica el comportamiento como titular de servicios financieros, comerciales, fiscales, o de cualquier otra índole.

11.4 Llevar a cabo procesos de identificación, validación, verificación y reconocimiento de identidad, tratar mis datos biométricos y/o sensibles para capturar, almacenar, consultar, enviar, procesar, tratar y compartir con terceros nacionales o extranjeros que apoyen las operaciones.

11.5 Consultar, solicitar, verificar la información relacionada con los activos, bienes, derechos u obligaciones derivadas de la actividad económica, contenidas en bases de datos de entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras.

11.6 Solicitar a los Operadores de Información del PILA, Seguridad Social en Salud, Fondos Administradores de Pensiones o Cesantías, Riesgos Laborales, y a éstos a su vez para que le suministren a los responsables del tratamiento, o quien haga sus veces, datos personales o sensibles relacionados con la afiliación y pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, tales como ingreso base de cotización, reportes, pagos y datos relacionados con mi situación laboral y empleador.

Las finalidades del tratamiento de los datos son, entre otras, para:

11.7 Realizar el debido y suficiente conocimiento del cliente, así como 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.

11.8 Consultar y validar los datos en las centrales de información.

11.9 Desarrollar las gestiones necesarias para dar adecuado cumplimiento a las obligaciones que se deriven de los contratos celebrados con el Banco.

11.10 Llevar a cabo el seguimiento de las obligaciones a mi cargo y adelantar la gestión de cobranza prejurídica y jurídica de las mismas; contactar para cobranza por obligaciones propias o de terceros de los que soy deudor solidario, aval o garante. .

11.11 Realizar análisis, estudios de mercado, perfilamientos, análisis de riesgo, estadísticas, supervisión, obtener beneficios, realizar encuestas, sondeos, pruebas, enviar invitaciones a eventos, realizar capacitaciones, pruebas de mercadeo, actualización y verificación de información con datos de bases públicas o privadas.

11.12 Realizar el seguimiento, control, desarrollo y/o mejoramiento de las condiciones de procesos, productos, servicios y canales del Banco.

11.13 Implementar y comunicar planes de mercadeo, envío de mensajes y alertas, realizar campañas, comunicar beneficios especiales, realizar promociones, marketing y publicidad, de forma directa o a través de terceros.

11.14 Ejecutar actividades, controles y seguimiento a los procesos de evaluación y calificación de cartera, y de la inversión del crédito o producto otorgado.

11.15 Procesar operaciones monetarias y no monetarias, utilizar los datos de mis contactos para realizar depósitos o transferencia de recursos

11.16 Ejecutar actividades y controles en el proceso de solicitud, análisis, otorgamiento y seguimiento de operaciones de crédito, desarrollar e implementar herramientas de prevención de fraudes, y prevenir el lavado de activos y financiación del terrorismo.

11.17 Ejecutar y controlar las actividades y trámites contables y de procesos de administración tributaria.

11.18 Usar, recolectar, almacenar, comercializar, compartir, transmitir o transferir, nacional o internacionalmente los datos personales, financieros, comerciales o sensibles, incluso para el procesamiento de datos en la nube, utilizar sistemas de blockchain, Big data, IoT, Open Banking, IA.

11.19 Realizar la promoción, publicidad, ofrecimiento y/o comercialización directa o a través de terceros, actualización de los datos reportados y el poblamiento de su información con bases de datos públicas o privadas, sistemas de información interna del Banco, terceros aliados o metodologías dispuestas por la entidad.

11.20 Cumplir obligaciones legales, atender mis ejercicios de derechos, realizar defensa judicial o administrativa de los responsables de tratamiento, atender requerimientos de las Autoridades, salvaguardar el interés público.

11.21 En mí calidad de padre, madre, tutor, apoderado o representante de un menor de edad, autorizo el tratamiento de sus datos según las finalidades comunicadas, cuando se trate de información personal de niños, niñas y adolescentes, manifestando que he obtenido de forma razonable su voluntad o consentimiento para otorgar la presente autorización.

11.22 En calidad de usuario administrador de la Banca por Internet, manifiesto que conozco que debo ingresar datos corporativos de los terceros y que en caso de suministrar datos que no sean corporativos, aseguro y garantizo al Banco, al titular del dato o ante cualquier autoridad tener la autorización de tratamiento de datos de esos terceros por lo tanto cuento con la autorización de los demás usuarios de la persona jurídica para el tratamiento de sus datos personales y que se ha obtenido de forma razonable su voluntad o consentimiento para otorgar la presente autorización.

De manera libre e informada manifiesto que he sido informado sobre el sistema biométrico como herramienta de identificación, verificación y reconocimiento de identidad, razón por cual autorizo a los responsables expresamente de forma libre, inequívoca e informada el tratamiento de mis datos biométricos y/o sensibles para capturar, almacenar, consultar, enviar, procesar, tratar y compartir con terceros nacionales o extranjeros que apoyen las operaciones relacionadas con el manejo de datos sensibles, con la finalidad de: (i) verificación y reconocimiento de identidad; (ii) ser aportados como medio de prueba; (iii) firmar electrónicamente contratos, seguros, garantías y/o títulos de deuda, soporte de transacciones y documentos que se requieran en virtud de la vinculación o contratación de productos o servicios del Banco; (iv) consultar mí información en la base de datos de la Unidad para las Víctimas o aquella que haga sus veces.

Declaro bajo la gravedad de juramento la titularidad de los datos registrados y/o que cuento con la autorización para el efecto; 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, así como que cuento con las autorizaciones de tratamiento de datos de los terceros de los que suministre

información al Banco. Igualmente, manifiesto que he sido informado de forma clara y expresa de lo siguiente: (i) Del tratamiento que recibirá mi información personal y las finalidades de este. (ii) Que me fue informado el tratamiento de mis datos sensibles, tales como las huellas dactilares, rostro, voz, firma, iris, datos de salud, datos de menores de edad, condición de víctima, datos biométricos, georreferenciación, fotos, videgrabaciones; de la facultad que tengo de abstenerme de responder preguntas sobre datos sensibles, o de niños, niñas y adolescentes, y que no estoy obligado a autorizar su tratamiento, por lo que libremente autorizo su tratamiento. (iii) Que se me ha puesto a disposición y he leído 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. (iv) Que tengo derecho a conocer, actualizar y rectificar los datos personales proporcionados, a solicitar prueba de esta autorización, a solicitar información sobre el uso que se le ha dado a mis datos personales, a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el uso indebido de mis datos personales, a revocar esta autorización o solicitar la supresión de los datos personales suministrados y a acceder de forma gratuita a los mismos. (v) Que puedo contactar al Banco en los teléfonos (60-1) 594 8500 en Bogotá y resto del país 01 8000 91 5000, en la página web [www.bancoagrario.gov.co](http://www.bancoagrario.gov.co) o al correo electrónico [proteccion.datos@bancoagrario.gov.co](mailto:proteccion.datos@bancoagrario.gov.co)