

## REGLAMENTO DE USO DE LA APLICACIÓN MÓVIL SERFINANSA

En el presente documento se establecen las condiciones de uso a través de las cuales el **CLIENTE** puede acceder a los contenidos y servicios de la página web de Serfinansa [www.serfinansa.com.co](http://www.serfinansa.com.co) y su aplicación móvil “Serfinansa Móvil” en adelante **EL CANAL**, y se definen los derechos, obligaciones y consecuencias del incumplimiento de las disposiciones definidas y demás información relevante para el uso de **EL CANAL** entre **SERFINANSA** y **EL CLIENTE**, las cuales aceptan por medio de la utilización de **EL CANAL**.

**CLÁUSULA PRIMERA. – DEFINICIONES:** Para efectos del presente reglamento, se entenderán las siguientes definiciones, las cuales podrán estar escritas en mayúsculas o minúsculas.

1. **PÁGINA WEB SERFINANSA:** (World Wide Web) Se define como el sitio Web de Serfinansa que le permite desde cualquier lugar del mundo realizar transacciones y acceder de forma inmediata a toda la información de nuestros productos y servicios.
2. **APLICACIÓN:** Se define como aplicación a un programa informático que le permite a un cliente la realización de una tarea o conjunto de tareas en el sistema donde se ejecuta, ya sea en computadores, tablets o los teléfonos inteligentes.
3. Un **NAVEGADOR O NAVEGADOR WEB**, es un software que permite el acceso a internet, interpretando la información de distintos tipos de archivos y sitios webs para que estos puedan ser visualizados.
4. **CLIENTE:** Se define como **CLIENTE** para efectos de **EL CANAL**, la Persona Natural que se encuentra vinculado con **SERFINANSA** y ha solicitado su contraseña a través de los mecanismos dispuestos por **SERFINANSA** para este fin y el cual podrá utilizar los contenidos y servicios de **EL CANAL**. Además sin ser cliente quien tenga acceso al canal podrá consultar los puntos de atención de Serfinansa y los teléfonos de contacto.
5. **USUARIO:** Se define como **USUARIO** la identificación con caracteres alfanuméricos que coloque el cliente para autenticar su identidad.
6. **CONTRASEÑA:** Se define como **CONTRASEÑA** para efectos de **EL CANAL**, a la forma de autenticación secreta y única para cada cliente con el fin de permitirle su acceso a **EL CANAL**. Es numérica de cuatro dígitos.

**CLÁUSULA SEGUNDA. – USO DEL CANAL:** Los servicios y contenidos de **EL CANAL**, tendrán las siguientes condiciones:

1. **EL CLIENTE** solo podrá utilizar **EL CANAL** para su uso personal e intransferible.
2. **EL CLIENTE se acoge a los horarios de corte contable o ciclo operativo que practique internamente SERFINANSA para determinar en cual día quedarán registradas las operaciones realizadas por EL CLIENTE.**
3. Los contenidos y servicios de **EL CANAL** estarán disponibles, a menos de que se presente fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero..
4. Los servicios de **EL CANAL** se regularán por los contratos o reglamentos del respectivo producto o servicio, o en su defeco, por la normas legales que sean aplicables y la costumbre bancaria.

**CLÁUSULA TERCERA. – CONTENIDOS DEL CANAL:** **EL CANAL** prestará los servicios de contenido de: productos, servicios, desembolsos, seguridad, información de puntos de venta y teléfonos de servicio al cliente. Los contenidos podrán ser modificados o eliminados por **SERFINANSA**.  
**PARÁGRAFO:** Los contenidos disponibles DEL CANAL serán informados a través de [www.serfinansa.com.co](http://www.serfinansa.com.co)

**CLÁUSULA CUARTA. – SERVICIO DEL CANAL:** **EL CLIENTE** acepta que **SERFINANSA** será libre de determinar las operaciones, transacciones, traslados, consultas, movimientos, pagos, servicios, descuentos por servicios o los que en un futuro llegue a establecer, que funcionarán a través DEL **CANAL**, así como el tipo de formato, procedimiento, condiciones y términos que se tendrán en cuenta. Por lo tanto, **EL CLIENTE** se obliga a cumplir todas las normas, instrucciones y el procedimiento que establezca **SERFINANSA**.  
**PARÁGRAFO PRIMERO:** **SERFINANSA** será libre de prestar, retirar temporal o definitivamente las operaciones, transacciones, traslados, consultas, movimientos, pagos, servicios, descuentos por servicios o los que en un futuro llegare a establecer. **PARÁGRAFO TERCERO:** Los servicios disponibles de **EL CANAL** serán informados a través de [www.serfinansa.com.co](http://www.serfinansa.com.co)

**CLÁUSULA QUINTA. – OBLIGACIONES DEL CLIENTE:**

1. Usar debidamente los servicios y contenidos de **EL CANAL**, en especial a no impartir instrucciones imprecisas, indeterminables e inexactas. **SERFINANSA** se reserva el derecho de autorizar o no una operación o transacción solicitada por **EL CLIENTE** cuando ésta, a juicio de **SERFINANSA**, no sea clara, precisa o determinable, reserva **que EL CLIENTE** acepta.
2. **EL CLIENTE** se obliga a no divulgar y dar a conocer a terceros su usuario y su contraseña.
3. No permitir que terceras personas operen los servicios y contenidos de **EL CANAL** mediante el uso de la contraseña asignada y demás medios transaccionales.
4. Establecer los controles necesarios a fin de evitar que terceras personas puedan operar los servicios de **EL CANAL**, sin perjuicio de la responsabilidad que asume **EL CLIENTE** por dichas operaciones.
5. Cumplir las recomendaciones formuladas por **SERFINANSA** en cuanto a la forma de operar y seguridades de los servicios de **EL CANAL**.
6. Guardar debida reserva sobre la forma, manejo, funcionalidades y facilidades de los servicios y contenidos de **EL CANAL**.
7. No ceder, ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y compromisos que asume.
8. Cumplir con las condiciones y requisitos necesarios para realizar las operaciones a través de **EL CANAL**, uso de la operación del sistema, suministrar completa la información en los formularios y solicitudes, evitar daños en los sistemas de transmisión de datos y todos evitar omisiones o acciones que perjudiquen al uso de **EL CANAL** y que estén por fuera del control de **SERFINANSA**.
9. Adquirir y manejar los medios de comunicación necesarios para utilizar los servicios y contenidos de **EL CANAL** y disponer de los dispositivos físicos que le permitan recibir o transmitir, vía internet, la información aquí prevista. **EL CLIENTE** adquirirá y mantendrá a

su propio costo y gasto todo el equipo y los medios de comunicación necesarios para utilizar el servicio y, **SERFINANSA** no se hará responsable de la disponibilidad, ni de la confiabilidad de dicho equipo o de los medios de comunicación.

**10.** Se obliga a acceder a **EL CANAL** a través de un sitio seguro.

**CLÁUSULA SEXTA. – MECANISMO DE SEGURIDAD DE EL CLIENTE:** La contraseña con la cual **EL CLIENTE** ingresa y utiliza los servicios de **EL CANAL** es de uso personal e intransferible. **EL CLIENTE** se obliga a mantenerla bajo absoluta reserva, a fin de que nadie más tenga acceso a los servicios ofrecidos. La contraseña se asignará según los procedimientos establecidos para este fin, el cual será informado a través de la página web de la entidad [www.serfinansa.com.co](http://www.serfinansa.com.co)

**PARÁGRAFO:** **EL CLIENTE** autoriza que con el ingreso de su contraseña pueda realizar, de manera automática, una vez **SERFINANSA** compruebe la contraseña y datos, consultas, movimientos, saldos, servicios de bloqueo y activación de tarjetas, información sobre los puntos de ventas y línea de servicio, desembolsos por crédito rotativo y cambio de contraseña.

**CLÁUSULA SÉPTIMA. – TARIFAS Y COSTOS:** **SERFINANSA** queda facultada para establecer y cobrar a **EL CLIENTE** las tarifas que defina por concepto de la utilización de **EL CANAL**, lo cual se registrará por la normatividad vigente.

**CLÁUSULA. – RESPONSABILIDAD:** **SERFINANSA** no será responsable, entre otros, por los siguientes eventos: a) Por el uso indebido de servicio por parte de personas no autorizadas o no por **EL CLIENTE**. En consecuencia, **EL CLIENTE** asume la responsabilidad de las operaciones ordenadas mediante el servicio al sistema de computación de **SERFINANSA**, sin requisito distinto que la orden que se haya impartido a través del servicio y empleando la contraseña de acceso en los términos establecidos en el presente reglamento salvo que se demostre responsabilidad imputable a **SERFINANSA**. B) Por los perjuicios que pueda sufrir **EL CLIENTE** a consecuencia de una imposibilidad, demora o deficiente transmisión de los datos u operaciones solicitadas en su sistema de computación o en su sistema de telefonía celular, a causa de fallas en los equipos de **EL CLIENTE**, redes telefónicas u otras, ajenas al control de **SERFINANSA**. C) 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 no pueden realizarse por causas atribuidas a **EL CLIENTE**, tales como 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 **SERFINANSA**. 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) **SERFINANSA** 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 **SERFINANSA** queda desligado de cualquier negocio celebrado entre **EL CLIENTE** y dichos terceros.

La consulta de datos e informes técnicos distintos a los necesarios para la ejecución de las transacciones y que se presentan a través de la página web, comportan simplemente un instrumento que brinda a los Consumidores Financieros elementos y herramientas para la toma de decisiones financieras informadas, permitiéndoles de igual forma conocer las diferentes

condiciones y características del portafolio de Productos y Servicios ofrecidos por SERFINANSA, razón por la cual no deben tomarse como una asesoría, recomendación o sugerencia por parte de **SERFINANSA** para la toma de decisiones de inversión o la realización de cualquier tipo de transacciones o negocios. Los valores, tasas de interés, cotizaciones y demás datos que allí se encuentren, son puramente informativos y no constituyen una oferta, ni una demanda en firme, para la realización de transacciones.

**CLÁUSULA OCTAVA.- PRUEBA DE LAS OPERACIONES:** SERFINANSA se obliga a dejar prueba de las operaciones mediante un registro físico o sistematizado de cada operación que se realice mediante **EL CANAL**.

**CÁUSULA NOVENA.- LÍMITE DE LAS OPERACIONES:** SERFINANSA podrá establecer límites a las operaciones que se realicen a través de los servicios de **EL CANAL**, lo cual informará previamente a **EL CLIENTE** a través de la página [www.serfinansa.com.co](http://www.serfinansa.com.co).

**CLÁUSULA DÉCIMA. – DE LAS OPERACIONES:** EL CLIENTE autoriza a SERFINANSA a revocar total o parcialmente los servicios en los siguientes eventos:

1. En el evento de presentarse irregularidades en el uso de **EL CANAL**.
2. Como medida de seguridad para **SERFINANSA** o para el mismo **CLIENTE** por irregularidades o circunstancias que impliquen tal hecho.
3. En el evento en que **EL CLIENTE** no cumpla con las instrucciones de seguridad informadas por **SERFINANSA**.
4. El incumplimiento de **EL CLIENTE**, de las condiciones de este reglamento.
5. Cualquier otra circunstancia objetiva que amerite tal limitación.
6. Mora en el pago de cualquier obligación a favor de **SERFINANSA**.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. NOVEDADES DEL CANAL.**

##### **11.1. Bloqueo.**

**EL CLIENTE** puede solicitar el bloqueo preventivo del servicio de **EL CANAL**, a través de la llamada a la línea de Servicio al Cliente de **SERFINANSA**, de acuerdo al procedimiento establecido en la página web de la entidad.

**SERFINANSA** puede bloquear de manera preventiva **EL CANAL** por razones de seguridad, inconvenientes técnicos, cuentas embargadas o por cualquier circunstancia objetiva que así lo amerite; de lo cual dará aviso oportuno al **CLIENTE**.

##### **11.2. Reactivación.**

Cuando el **CLIENTE** haya requerido un bloqueo preventivo o el servicio ha sido bloqueado por intentos fallidos o por olvido de la clave, **EL CLIENTE** deberá ingresar a **EL CANAL**, a la opción “Autogestión de Clave”, ingresar los datos requeridos y continuar con el proceso indicado en ésta.

##### **11.3. Otras Novedades.**

En el evento que el **CLIENTE** inicie sesión en **EL CANAL** y deje de usarla por un tiempo determinado o no cierre sesión correctamente a través de la opción “Salida Segura”, el sistema finaliza la sesión por inactividad y **EL CLIENTE** debe iniciarla nuevamente.

Por seguridad **EL CANAL** no permite abrir sesión en varios equipos.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA- SARLAFT: EL CLIENTE** conoce, entiende y acepta de manera voluntaria e inequívoca, que **SERFINANSA** en cumplimiento de su obligación legal de prevenir y controlar el lavado de activos y la financiación del terrorismo, siguiendo la jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre la materia, y por constituir una causal objetiva, podrá terminar, unilateralmente y sin previo aviso, la prestación de los servicios y del contenido de **EL CANAL** el cual se rige bajo el presente reglamento, cuando su nombre haya sido incluido en listas internacionales tales como ONU, FINCEN, y/o OFAC (Office of Foreign Control), esta última comúnmente llamada lista Clinton. Así mismo, podrá darlo por terminado cuando **EL CLIENTE**, persona natural: i) registre en sus productos como autorizado o apoderado a una persona incluida en cualquiera de estas listas; ii) las autoridades competentes le inicien una investigación o lo hayan condenado por conductas relacionados con actividades ilícitas y/o relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o cualquiera de los delitos conexos de los que tratan el Código Penal Colombiano y/o las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen; iii) se detecten transacciones y/o una relación comercial entre **EL CLIENTE** y una persona incluida en las mencionadas listas y/o vinculadas con las actividades ilícitas descritas en el presente artículo; iv) se identifique que **EL CANAL** está siendo empleado para la movilización de recursos provenientes de actividades ilícitas, o para la canalización de recursos ilícitos cuyo destino sea el patrocinio de actividades ilícitas, v) Cuando al requerir a **EL CLIENTE**, justificación de operaciones catalogadas como inusuales o atípicas éste se rehúse a suministrarla o suministre información errada, inexacta o inconsistente. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Cuando la terminación unilateral de este servicio y contenido de **EL CANAL** corresponda a las circunstancias descritas en el presente artículo, no operará la notificación de información y la entidad procederá a reportar únicamente a **EL CLIENTE** la cancelación inmediata de la prestación de servicios y contenidos de **EL CANAL**.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- PROPIEDAD INTELECTUAL:** Los derechos de **EL CANAL** son reservados y de propiedad de **SERFINANSA** por lo tanto, el cliente se compromete a no usarla para obstaculizar o impedir el correcto funcionamiento del sistema. Está totalmente prohibida la venta, copia, alteración y/o distribución del software, sus partes, así como la marca, el nombre, el logo y/o cualquiera de sus componentes que hacen parte de la misma, a menos que exista autorización expresa dada a un tercero por parte de **SERFINANSA**, los cuales están protegidos por leyes nacionales y tratados internacionalmente sobre la propiedad intelectual. Cualquier reproducción o redistribución está expresamente prohibida por la ley y puede conllevar sanciones civiles y penales.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- MODIFICACIONES:** **SERFINANSA** se reserva el derecho de modificar, limitar, suprimir o adicionar los términos de este reglamento, lo cual informará a **EL CLIENTE** mediante publicación en la página web de **SERFINANSA**. **EL CLIENTE** que continua utilizando **EL CANAL**, se entenderá que acepta las modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- TERMINACIÓN:** El presente reglamento tiene una vigencia indefinida. Sin embargo, **SERFINANSA** se reserva el derecho a terminar con la prestación de los servicios y contenidos incluidos en la aplicación y en este reglamento en cualquier momento, lo cual será informado a través de su página web o en un diario de circulación nacional o mediante

cartelera fijada en las oficinas de la red o por cualquier otro medio que se estime eficaz para tal fin.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- REGULACIÓN:** La incorporación a los servicios de **EL CANAL** estará sujeta y se regulará por lo previsto en el presente reglamento y en lo no expresado en este, se estará en lo prescrito en los contratos, convenios o reglamentos que regulen cada producto o servicio prestado por **SERFINANSA** y a la normatividad vigente.

### **CLÁUSULAS ESPECIALES APLICACIÓN MÓVIL SERFINANSA**

**CLÁUSULA PRIMERA.- ACCESO:** Los servicios y contenido de la aplicación solo aplican para persona Natural.

**CLÁUSULA SEGUNDA.- DERECHOS DEL CLIENTE:** La descarga de la **APLICACIÓN MÓVIL**, le confiere a **EL CLIENTE** el derecho a su uso personal, de manera no exclusiva y no transferible. **EL CLIENTE** no podrá licenciar, vender, revender, re-licenciar, asignar, distribuir, anunciar, explotar o sacar provecho comercial alguno de la aplicación, la marca, las herramientas o el servicio que provee. **EL CLIENTE** no podrá modificar o hacer trabajos basados en el software, partes del software o la marca **SERFINANSA**. **EL CLIENTE** no podrán hacer links, hacer espejos de los servicios de **SERFINANSA**, o prestar el servicio a terceros. **EL CLIENTE** no podrán hacer “reverse-engineering” (Desarmar la aplicación en sus componentes para entender su funcionamiento, así sea con fines académicos y/o no lucrativos). **PARÁGRAFO: EL CLIENTE** se obliga a mantener actualizado la aplicación, para su correcto funcionamiento.

**CLÁUSULA TERCERA: USO DE SERVICIOS:** Para realizar operaciones a través **DEL CANAL**, es necesario ser **CLIENTE** de **SERFINANSA** y contar con la clave que corresponda. **SERFINANSA** podrá optar todos los mecanismos adicionales que estime convenientes, tales como claves adicionales