

REGLAMENTO TARJETA DÉBITO PERSONA NATURAL

El presente Reglamento se rige por las disposiciones legales aplicables y las siguientes cláusulas.

CAPÍTULO CONDICIONES GENERALES

EL BANCO entrega al CLIENTE titular de cuenta corriente o de cuenta de ahorros, la Tarjeta Débito (La Tarjeta) cuyo uso y manejo se regirá por los contratos de cuenta corriente y reglamentos de cuenta de ahorros y estas estipulaciones. El recibo de La Tarjeta obliga al CLIENTE a cumplir estrictamente con todas y cada una de las cláusulas que a continuación se expresan y las consignadas en los contratos de cuenta de ahorro y/o cuenta corriente.

CLÁUSULA PRIMERA.- EL CLIENTE podrá manejar y/o utilizar la cuenta corriente y la cuenta de ahorros a través de La Tarjeta AV Villas Maestro (Débito), en adelante La Tarjeta, la cual requiere de números de identificación personal (NIP), también conocidos como Clave(s) NIP, Password o Contraseña(s). El uso o utilización de La Tarjeta se sujetará a este Reglamento que forma parte de los contratos de cuenta corriente y de cuenta de ahorros, y a las siguientes estipulaciones generales: a) EL CLIENTE se obliga a atender las instrucciones de operación de La Tarjeta que indique EL BANCO, así como las recomendaciones sobre seguridad. b) EL CLIENTE se obliga a asignar personalmente y sin intervención de terceros la(s) Clave(s) tan pronto reciba La Tarjeta y cambiarla(s) por lo menos una vez al mes. c) La(s) Clave(s) es(son) confidencial(es) e intransferible(s) y de uso exclusivamente personal del CLIENTE. Por lo tanto, EL CLIENTE se obliga a custodiarla(s) en estricta reserva y a no darla(s) a conocer a terceros, de manera voluntaria o por negligencia, impericia o descuido. Para el efecto, se obliga a tomar todas las precauciones encaminadas a evitar que terceras personas conozcan la(s) Clave(s), tales como memorizarla(s) y no anotarla(s), no digitarla(s) en presencia o por solicitud de terceros bajo ninguna circunstancia, no asignar Clave(s) con datos evidentes tales como año o fecha de nacimiento, evitar y/o prevenir situaciones que lo conviertan en víctima de hechos delictivos y, en general, atender las recomendaciones de seguridad que imparta EL BANCO cerciorándose que dichas recomendaciones provienen del BANCO. La única identificación del CLIENTE para la realización de transacciones y consultas de las cuentas corrientes y de ahorro y para afectar los cupos de crédito a través de La Tarjeta, es la clave o contraseña que éste asigne la cual constituye para los efectos legales una firma electrónica del CLIENTE. Las transacciones que se realicen con la clave o contraseña asignada por EL CLIENTE se entenderán realizadas por éste y afectarán la respectiva cuenta o cupo de crédito, según corresponda. Sin perjuicio de los demás medios probatorios que las leyes permitan, EL CLIENTE reconoce que EL BANCO podrá utilizar como medios de prueba válidos de las transacciones, con el valor que les otorgue la ley, los registros físicos y/o electrónicos de los sistemas del BANCO, las constancias de llamadas telefónicas, los comprobantes contables y/o registros magnéticos y/o electrónicos que contengan los datos de las operaciones realizadas. EL CLIENTE será responsable del uso, retiro, transferencias indebidos de fondos que se hagan mediante el empleo de la(s) Clave(s), cualquiera sea la forma en que se realicen siempre y cuando EL

BANCO haya cumplido sus deberes legales y contractuales y sin perjuicio de las acciones legales que pueda interponer EL CLIENTE. EL BANCO podrá establecer límites máximos y/o mínimos para efectuar operaciones y/o transacciones a través de La Tarjeta, los cuales serán informados según lo exijan las normas legales y a falta de éstas, a través de la página web del BANCO. d) EL BANCO hará su mejor esfuerzo porque los Canales de Distribución de los servicios financieros se mantengan en funcionamiento. No obstante, salvo que se demuestre dolo o culpa grave, EL BANCO no se hace responsable cuando EL CLIENTE no pueda efectuar operaciones por fallas ocasionales en los sistemas o en las comunicaciones, defectos en las tarjetas no notificados por EL CLIENTE, por suspensión del servicio o porque los cajeros automáticos o los corresponsales bancarios no dispongan de efectivo en el momento de efectuar las transacciones u operaciones. e) EL CLIENTE se obliga a usar adecuadamente La Tarjeta, los medios y/o la(s) Clave(s), en especial a no impartir instrucciones imprecisas, indeterminables o inexactas. EL BANCO podrá autorizar o no una operación y/o transacción cuando a su juicio no sea clara, precisa o determinable. f) EL CLIENTE se obliga a no acceder, ni intervenir en el funcionamiento, ni usar o disponer en cualquier forma de los archivos, sistemas, programas, aplicaciones o cualquier otro elemento que EL BANCO con carácter exclusivo, reservado o propio de su actividad, utilice o posea a efecto de llevar a cabo la prestación de sus servicios en Internet o cualquier otra red informática, como también se obliga a no acceder, ni usar, ó disponer indebidamente o sin autorización del BANCO de los datos o la información incluida en los mismos programas, archivos, sistemas, aplicaciones, etc. EL CLIENTE se obliga a dar aviso inmediato a EL BANCO por un medio idóneo, sobre el conocimiento, la disposición, uso o acceso, cualquiera que sea su causa, que tenga y haya tenido EL CLIENTE o terceros de tales archivos, datos, sistemas, programas, aplicaciones o cualquier otro elemento de los anteriormente citados. EL CLIENTE responderá ante EL BANCO y terceros por los perjuicios que se causen por la contravención de lo dispuesto en la presente cláusula. g) EL BANCO no se hará responsable por la cantidad, calidad, marca, prestación o cualquier otro aspecto de las mercancías o servicios que adquiera u obtenga EL CLIENTE y para cuya adquisición utilice La Tarjeta como tampoco asume responsabilidad por el incumplimiento del proveedor. EL BANCO es ajeno a la relación entre EL CLIENTE y el proveedor; por lo tanto, las reclamaciones o diferencias sobre estos aspectos deberán ser resueltas directamente entre EL CLIENTE y el proveedor. Salvo disposición legal u orden de autoridad competente, EL BANCO no atenderá positivamente solicitudes del CLIENTE de reversar transacciones realizadas utilizando La Tarjeta que tengan por causa o se relacionen con incumplimientos que EL CLIENTE atribuya al proveedor. h) EL CLIENTE se obliga a mantener las condiciones mínimas de seguridad frente al uso de terminales y equipos de cómputo en el entendido de no instalar utilitarios, programas o archivos que puedan introducir código malicioso o permitir la fuga involuntaria de información restringida. EL BANCO podrá realizar las verificaciones que considere pertinentes, obligándose EL CLIENTE a permitir las y facilitarlas. i) EL CLIENTE se obliga a acatar las instrucciones de seguridad emitidas por EL BANCO en cuanto al manejo de software y utilitarios suministrados por la entidad para el manejo de La Tarjeta y demás Medios o canales de Distribución. Igualmente, se compromete a realizar las correspondientes

instalaciones y configuraciones en las condiciones definidas para el Medio o Canal respectivo. **CLÁUSULA SEGUNDA.-** EL CLIENTE pagará las comisiones, tarifas y cuotas de administración o de manejo que informe previamente EL BANCO en su página web www.bancoavillas.com.co o por cualquier otro medio que las disposiciones legales impongan. En caso de que las normas legales exijan una determinada anticipación sobre las tarifas de los distintos servicios y transacciones, EL BANCO las dará a conocer con dicha anticipación en la forma y por los medios que establezca la ley. EL BANCO no está obligado a reintegrar total ni parcialmente el costo de las transacciones y/o consultas cuando éstas no resulten efectivas por razones atribuibles al CLIENTE. Sin perjuicio de lo aquí previsto, discrecionalmente y como un incentivo comercial y por ende revocable en cualquier tiempo sin previo aviso, EL BANCO podrá determinar servicios sin costo para EL CLIENTE. **CLÁUSULA TERCERA.-** EL CLIENTE autoriza al BANCO para entregar La Tarjeta de manera personalizada o a enviarla a la última dirección de correspondencia informada por EL CLIENTE y a hacer entrega de la misma a la persona que atienda para su recepción. Recibida La Tarjeta, EL CLIENTE se obliga a firmarla y a custodiarla haciéndose responsable a partir de dicho momento de cualquier uso indebido o descuido que se dé a la misma. **CLÁUSULA CUARTA.-** Por medio de La Tarjeta EL CLIENTE podrá realizar las distintas operaciones, órdenes y transacciones ofrecidas por EL BANCO y que se encuentren habilitadas en ese momento tales como consultas de saldos, retiros, pagos y traslados de fondos, en los distintos medios y/o canales de propiedad del BANCO o de terceros o de las redes o canales a los cuales EL BANCO esté afiliado que la acepten, tales como cajeros automáticos y datafonos o lectores de chips. También podrá adquirir bienes y/o servicios en los establecimientos vinculados a los sistemas de tarjeta a los que se encuentre afiliado EL BANCO que la acepten y tengan la tecnología habilitada para su utilización. **CLÁUSULA QUINTA.-** Para el uso de La Tarjeta EL CLIENTE tendrá una clave NIP de identificación que debe ser asignada directamente por él, la cual constituirá su firma electrónica para todos los efectos legales y contractuales. EL BANCO podrá implementar medidas de seguridad adicionales tales como una segunda clave, para la realización de determinadas transacciones. En las transacciones de compras de bienes y/o servicios, si La Tarjeta no incorpora Tecnología Sin Contacto (TISC), el CLIENTE se identificará y autenticará la operación únicamente mediante su clave NIP, debiendo firmar el comprobante sólo si el dispositivo a través del cual se realiza la transacción lo emite. En las transacciones de compras de bienes y/o servicios con Tarjetas que incorporen Tecnología Sin Contacto (TISC), las transacciones que impliquen disposición de recursos por valor inferior a dos salarios mínimos legales mensuales o el que a futuro determine el Banco, se perfeccionan, sin considerar quién sea el portador de la Tarjeta, mediante la lectura del dispositivo electrónico al acercarla al canal habilitado, sin que EL CLIENTE deba digitar NIP o clave alguno; en las transacciones con Tarjeta con TISC, por valor superior a los citados, EL CLIENTE se identificará y autenticará la transacción única y exclusivamente a través de la clave NIP, obligándose a firmar el comprobante sólo si el dispositivo a través del cual se realiza la operación lo emite. **CLÁUSULA SEXTA.-** Tanto La Tarjeta como el NIP y en su caso, la segunda clave, son personales e intransferibles. EL CLIENTE se obliga a asignar el NIP y demás claves de manera personalísima, a no darlos a conocer de forma voluntaria o por

negligencia, impericia o descuido y a cambiarlos por lo menos una vez al mes. Así mismo, se obliga a no permitir la colaboración de terceros para el uso de La Tarjeta ni de los medios y/o canales en la que ésta pueda ser utilizada, a cerciorarse que las recomendaciones de seguridad y de operación de los medios y/canales electrónicos provengan únicamente del BANCO y a cumplirlas. Por tanto, EL CLIENTE será responsable frente al BANCO y frente a terceros por las operaciones y transacciones que se realicen con el NIP y en su caso, la segunda clave, a menos que exista responsabilidad imputable al BANCO. **CLÁUSULA SÉPTIMA:** EL CLIENTE autoriza al BANCO para afectar su cuenta de ahorros y/o cuenta corriente por el valor de las operaciones realizadas por medio de La Tarjeta. Los pagos con cargo a la cuenta de ahorros y/o cuenta corriente estarán sujetos a verificación. Sin perjuicio de lo estipulado en los contratos y reglamentos de cuenta corriente y de cuenta de ahorros, si no hubiere fondos suficientes y disponibles EL BANCO sin responsabilidad de su parte, rechazará la solicitud de pagos que realice EL CLIENTE. Igualmente, si los pagos fueren extemporáneos, EL BANCO rechazará la transacción salvo convenio en contrario suscrito con el receptor del pago que le permita aceptar el pago extemporáneo. **CLÁUSULA OCTAVA.-** EL CLIENTE podrá realizar transacciones que impliquen disposición de fondos de la cuenta corriente o cuenta de ahorros dentro de los límites diarios y de fin de semana y por transacción o transacciones acumuladas, los cuales serán informados en la página web del BANCO, siempre que se mantenga en la respectiva cuenta el saldo mínimo previamente establecido por EL BANCO y que de igual manera se informará en su página web. En las transacciones que se pretendan realizar con Tecnología sin Contacto, si el valor individual o acumulado de éstas es(son) superior(es) a los límites fijados por EL BANCO para esta clase de transacciones, EL CLIENTE deberá utilizar La Tarjeta en la modalidad diferente a la Tecnología Sin Contacto, digitando el NIP y demás seguridades que EL BANCO requiera. EL CLIENTE se compromete a no retirar fondos en cuantía superior al saldo disponible en su cuenta de ahorros y/o cuenta corriente al día de la operación; en caso de contravención de esta obligación, se aplicarán las estipulaciones de los contratos y reglamentos de cuenta corriente y/o cuenta de ahorros. **CLÁUSULA NOVENA.-** EL CLIENTE reconoce como medios válidos de prueba de las operaciones y transacciones que se realicen con La Tarjeta y con el NIP, entre otros, los comprobantes, los registros magnéticos que se originen bajo el número de La Tarjeta o el NIP, extractos, listados, cintas, etc. **CLÁUSULA DÉCIMA.-** A solicitud del CLIENTE y bajo su responsabilidad, EL BANCO podrá emitir Tarjetas Débito Amparadas para ser entregadas a las personas autorizadas por EL CLIENTE. Las operaciones y transacciones que se realicen con las Tarjetas Débito Amparadas afectarán la cuenta corriente o cuenta de ahorros del CLIENTE y estarán sujetas a los términos y condiciones establecidas en el presente contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.-** En caso de pérdida, hurto o extravío de La Tarjeta, EL CLIENTE se obliga a dar aviso inmediato al BANCO solicitando el bloqueo a través de líneas de atención al CLIENTE que EL BANCO tenga habilitadas, o mediante el servicio de Audiovillas, o a través de Internet o de cualquier otro medio que a futuro determine EL BANCO; así mismo inmediatamente se obliga a dar aviso escrito, acompañado según corresponda a un ilícito, el denuncia ante la autoridad competente. En el lapso entre la pérdida, hurto o extravío y el aviso al BANCO en la forma indicada en el

presente artículo, éste no será responsable por el pago de los fondos a personas distintas del CLIENTE. En todo caso, la utilización de La Tarjeta será responsabilidad exclusiva del CLIENTE, siempre y cuando EL BANCO haya cumplido sus deberes legales y contractuales y sin perjuicio de las acciones legales que pueda interponer EL CLIENTE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- En los eventos de fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero, EL BANCO queda exonerado de responsabilidad en caso de que EL CLIENTE no pueda realizar transacciones u operaciones con La Tarjeta o porque ocasionalmente los cajeros electrónicos no dispongan de efectivo o se presenten fallas en los sistemas o los equipos o por actividades de mantenimiento de éstos o suspensión del servicio. EL BANCO no será responsable en caso de que algún establecimiento se niegue a admitir el uso de La Tarjeta y será ajeno y estará desligado de las relaciones contractuales entre EL CLIENTE y los proveedores de éste en cuanto a la cantidad, calidad, marca, prestación o cualquier otro aspecto de las mercancías y servicios que adquiera u obtenga EL CLIENTE.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- Con el recibo de La Tarjeta por EL CLIENTE, EL BANCO tendrá derecho a cobrar La Tarjeta, por las transacciones que se realicen con ella y la cuota de manejo periódica. EL BANCO mantendrá a disposición del CLIENTE las tarifas en su página web www.bancoavillas.com.co o en cualquier otro medio que las disposiciones legales impongan. El cobro de dichos valores se efectuarán anticipadamente debitándolo o cargándolo a la cuenta de ahorros y/o cuenta corriente. En ningún caso habrá lugar a devolución de la suma cobrada por La Tarjeta. El no uso de La Tarjeta no exime al CLIENTE de la obligación del pago de la cuota de manejo.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- Teniendo en cuenta que es obligación del BANCO velar por la recuperación de los dineros que presta a los clientes, éste podrá: a) Diligenciar los espacios que queden en blanco en los comprobantes de adquisición de bienes y servicios; b) Retener La Tarjeta, directamente o a través de los establecimientos afiliados, cuando se presenten irregularidades en su uso o utilización; c) Bloquear La Tarjeta y el NIP en caso de mora en el pago de cualquier obligación para con EL BANCO, y d) Endosar, ceder, transferir y en general negociar los comprobantes de adquisición de bienes y servicios así como los créditos a cargo del CLIENTE y a favor del BANCO derivados de las utilidades de La Tarjeta.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- El convenio que se regula por las cláusulas del presente capítulo tendrá una duración indefinida. EL BANCO en todo caso se reserva la facultad de suspender La tarjeta y cancelarla por razones de seguridad, uso indebido, incumplimiento de este capítulo o de las cláusulas que regulan los contratos de cuenta corriente o de cuenta de ahorros. EL BANCO cancelará La Tarjeta igualmente en caso de terminación del contrato de cuenta corriente o de cuenta de ahorros y cuando EL CLIENTE la devuelva. Cuando EL BANCO o EL CLIENTE decidan cancelar La Tarjeta, éste se obliga a devolver La Tarjeta al BANCO de manera inmediata y se hace responsable en caso de la no devolución por los perjuicios que pudiere causar.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- Teniendo en cuenta los plazos que las franquicias han establecido para atender las reclamaciones de los Clientes por desconocimiento de compras, servicios defectuosos o no recibo de los bienes o servicios, etc., EL CLIENTE se obliga a presentar la reclamación y la documentación respectivas ante EL BANCO a más tardar dentro de los sesenta días calendario siguientes a la fecha de la transacción con el

fin de que EL BANCO, a su vez, pueda presentar la reclamación ante la franquicia correspondiente y obtener el reconocimiento si a ello hubiere lugar. Esta estipulación es sin perjuicio de lo que disponen las normas legales en materia de reversión de pagos.

CONDICIONES ESPECIALES ADICIONALES DE LA TARJETA DÉBITO CON TECNOLOGIA SIN CONTACTO (TISC) CON FUNCIONALIDAD PARA USO EN EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PUBLICO DE LA CIUDAD DE BOGOTA (SITP)

En adición a las condiciones generales de uso de La Tarjeta, las siguientes son las condiciones de expedición y uso de la Tarjeta Débito para uso en el Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) de la ciudad de Bogotá, D.C. **PRIMERA:** La Tarjeta, además de las funcionalidades descritas en las condiciones generales de este capítulo, es un medio de pago de los servicios que presta el SITP en la ciudad de Bogotá, en la cual se integran circuitos que han sido colocados y puestos en comunicación, de una manera tal que conforman un sistema sin contacto (TISC), que puede ser cargado y recargado por EL CLIENTE debitando su cuenta corriente o de ahorros, según corresponda. **SEGUNDA: Aplicación Monedero:** De los dineros disponibles en La Tarjeta, el SITP descontará la tarifa exacta por viaje que debe pagar el usuario. EL CLIENTE podrá cargar/recargar La Tarjeta en las estaciones que determine el SITP o a través de los canales electrónicos que a futuro habilite EL BANCO. **TERCERA: Servicio para Acceso Express:** En el evento en que La Tarjeta no presente recursos disponibles suficientes por no haber sido cargada / recargada y EL CLIENTE requiera de servicios del SITP, EL BANCO podrá pagar con cargo a la cuenta corriente o de ahorros del CLIENTE el monto diario, no acumulable, que definirá y publicará en su página web www.bancoavillas.com.co. EL BANCO podrá debitar el valor de las utilizaciones de la(s) cuenta(s) de ahorros y/o corriente(s) o de cualquier suma que a cualquier título exista en EL BANCO a nombre o a favor del CLIENTE. En el evento en que la cuenta corriente no presente recursos disponibles, EL CLIENTE mediante la aceptación de este reglamento, solicita de manera expresa al BANCO el cupo de sobregiro requerido para el pago de las utilizaciones, el cual se obliga a pagar en los términos y condiciones establecidos en el contrato de cuenta corriente. En caso de que la cuenta de ahorros del CLIENTE no presente recursos disponibles para pagar el valor de las utilizaciones, EL CLIENTE se obliga a pagarlas a más tardar el día siguiente. EL BANCO se abstendrá de prestar este servicio hasta que EL CLIENTE le haya pagado la totalidad de las utilizaciones que haya realizado o cuando éste se encuentre incurso en alguna de las causales de suspensión o terminación de los contratos de cuenta corriente o de ahorros. **CUARTA:** Para la utilización de La Tarjeta en la funcionalidad de pago de los servicios del SITP no se requiere de clave ni de medio de autenticación alguna del CLIENTE sino la mera presentación de La Tarjeta en los sistemas del SITP. La utilización de los recursos de La Tarjeta se producirá cuando ésta es leída por los sistemas electrónicos del SITP, sin consideración alguna al portador. Por lo tanto, es obligación del CLIENTE mantener la custodia de La Tarjeta, la cual es personal e intransferible. **QUINTA:** En caso de pérdida, hurto o extravío de La Tarjeta, EL CLIENTE se obliga a dar aviso inmediato tanto al SITP como al BANCO, solicitando el

bloqueo de la misma y suministrando la información que dichas entidades requieran para realizar el bloqueo. Ni EL BANCO ni el SITP serán responsables por las utilizations que se realicen antes del bloqueo de La Tarjeta. **SEXTA:** Las quejas y reclamos relacionados con la utilización de La Tarjeta en EL sitp, deberán ser presentados por EL CLIENTE directamente ante los operadores del SITP. EL BANCO no cuenta con la información ni con los sistemas que permitan atender reclamaciones de esta naturaleza por cuanto EL BANCO es apenas un intermediario para el pago de los servicios del sistema. **SÉPTIMA:** La funcionalidad de La Tarjeta para el SITP se mantendrá vigente mientras esté vigente el convenio suscrito con la entidad que represente a los Concesionarios del Sistema Integrado de Transporte Público SITP. En caso de terminación de dicho convenio, EL BANCO lo informará a través de su página web www.bancoavillas.com.co. Así mismo, EL BANCO podrá modificar estas condiciones informándolo previamente a través de su página web.

CONDICIONES ESPECIALES ADICIONALES PARA OTRAS TARJETAS CON TECNOLOGÍA SIN CONTACTO CON OTRAS FUNCIONALIDADES

EL BANCO podrá expedir Tarjetas con Tecnología Sin Contacto (TISC) con otras funcionalidades, en cuyo caso los términos y condiciones de uso se publicarán en la página web del BANCO y una vez adquiridas dichas tarjetas por EL CLIENTE, tales términos y condiciones formarán parte de este contrato y obligaran a las partes.