



Creando Oportunidades

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO CÓDIGO QR PARA RECIBIR TRANSFERENCIAS Y PAGOS

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento regula y explica las condiciones del servicio Código QR para recibir transferencias y pagos que **BBVA** pone a disposición del **CLIENTE**. Sólo debe aceptarlo cuando comprenda y esté de acuerdo con su contenido.

Si requiere más información, comuníquese con nosotros a través de:

- www.bbva.com.co
- Cualquier oficina BBVA
- Contact Center

2. CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

A través de este servicio el BANCO solicita a la Entidad Administradora de Sistema de Pago de Bajo Valor REDEBAN que registre al CLIENTE en el ecosistema de pagos y transferencias inmediatas denominado "Entre cuentas" y le genere un código QR interoperable.

Este código QR interoperable es una tecnología de acceso que permite al CLIENTE recibir transferencias y pagos en su cuenta en el BANCO con recursos provenientes de cuentas en otras entidades financieras o en el BANCO. La persona que va a realizar la transferencia escanea el código QR interoperable en la App de su Entidad Financiera y autoriza en ella la transacción respectiva.

El servicio se presta bajo las condiciones que se establecen a continuación, las cuales EL CLIENTE declara conocer, comprender y aceptar

- EL BANCO solicita a REDEBAN que registre al CLIENTE en su ecosistema de pagos y transferencias inmediatas denominado "Entre cuentas" y le genere un Código QR interoperable.
- REDEBAN, conforme a lo establecido en el Decreto 2555 de 2010 y la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera, actúa como:
 - Entidad administradora del sistema de pagos de bajo valor, compensando y liquidando las ordenes de transferencia.
 - Proveedor de servicios de pago procesando las transacciones e instalando, habilitando y gestionando tecnologías de acceso (Código QR) al sistema de pagos de bajo valor.
- Una vez REDEBAN apruebe el registro del CLIENTE, le genera un Código QR interoperable que le permite recibir transferencias y pagos en su cuenta en el BANCO con recursos provenientes de cuentas en otras entidades financieras o en el BANCO. La persona que va a realizar la transferencia escanea el código QR interoperable en la App de su Entidad Financiera y autoriza en ella la transacción respectiva.

- d. En el ecosistema “Entre cuentas” de REDEBAN, EL CLIENTE receptor de pagos y transferencias a través de Códigos QR interoperables no podrá estar vinculado a través de diferentes bancos al mismo tiempo. Teniendo en cuenta lo anterior, en este ecosistema de pagos y transferencias EL CLIENTE puede tener uno o varios Códigos QR interoperables, pero siempre asociados a un mismo banco que el CLIENTE tiene el derecho de cambiar.
- e. El ecosistema de pagos y transferencias inmediatas de Redeban es una solución tecnológica que interconecta sistemas de información e infraestructura de diferentes actores a través de redes de telecomunicaciones, el cual no garantiza que el procesamiento de transacciones sea ininterrumpido.
- f. Las transacciones podrán estar sujetas a límites y restricciones en cuanto monto, periodicidad y número; los cuales son definidos por el BANCO y/o REDEBAN, y se encuentran disponibles en el siguiente link:
<https://www.bbva.com.co/empresas/productos/aumenta-tus-ventas/envia-y-recibre-pagos-con-codigo-qr-bbva.html>. El CLIENTE ha revisado la información y declara voluntariamente que conoce y acepta los límites transaccionales correspondientes, los cuales podrán ser modificados siguiendo lo establecido en el apartado 5 de este documento.
- g. Toda la información sobre costos, comisiones y tarifas del servicio se encuentra disponible en el siguiente link:
<https://www.bbva.com.co/personas/informacion-practica/tasas-y-tarifas.html#cuentas-de-ahorro-corriente> el CLIENTE ha revisado la información y declara voluntariamente que conoce y acepta los costos, comisiones y tarifas correspondientes, los cuales podrán ser modificados siguiendo lo establecido en el apartado 5 de este documento o por acuerdo entre las partes.
- h. Si tienes varias cuentas activas en el BANCO, en una oficina puedes seleccionar en cuál de ellas recibirás los pagos y transferencias o que el BANCO la seleccione. Si requieres cambiar la cuenta lo puedes solicitar a través de la línea Nacional de atención 01 8000 93 57 77 o en Bogotá a la línea 601 307 80 71.
- i. En caso de estar interesado en presentar una solicitud, queja o reclamación relacionadas con las transacciones realizadas a través del código QR o solicitar la reversión de un pago, **EL CLIENTE** debe comunicarse y presentar su solicitud directamente a través de los canales de atención de BBVA.
- j. En caso que la transacción que se realiza a través del código QR corresponda al pago de un bien o servicio comercializado por el **CLIENTE**, expresamente se establece que **BBVA** y Redeban no son responsables bajo ningún concepto por dicho producto o servicio, lo cual debe ser informado de manera clara por el **CLIENTE** a quien realiza la transacción. Teniendo en cuenta lo anterior, cualquier solicitud o queja relacionada con el producto o servicio comercializado por el **CLIENTE** debe ser presentada directamente a este.
- k. Las transacciones podrán ser objeto de reversión conforme a lo establecido en la normativa aplicable, en especial el Decreto 587 de 2016. El Ordenante del pago podrá ejercer el derecho de retracto ante el CLIENTE en los eventos previstos en la normativa aplicable, lo cual se aplicará a los fondos disponibles en la cuenta del CLIENTE.
- l. **EL CLIENTE** es responsable de realizar sus operaciones en condiciones de seguridad siguiendo los lineamientos impartidos por el Banco. Igualmente es entendido que por cuestiones de seguridad o por presentarse eventos que pongan en peligro los intereses del Banco, del Cliente o de terceras personas, el Banco podrá suspender temporal o definitivamente o limitar el servicio cuando detecte anomalías

en su uso, quedando exonerado de cualquier responsabilidad derivada de dicha suspensión en la prestación del servicio.

- m. EL CLIENTE** se obliga a: i) Establecer los controles necesarios para que terceras personas no autorizadas operen el servicio; ii) Guardar confidencialidad sobre los mecanismos, sistemas de operación y tarifas del servicio; iii) dar aviso oportuno al Banco cuando terceros tengan acceso a sus claves, usuarios, tokens y demás seguridades. Por aviso oportuno se entiende el realizado antes de que un tercero no autorizado confirme las operaciones o, en general, realice cualquier operación o transacción. Recuerde que si no da aviso oportuno, las operaciones realizadas por terceros con acceso a su información, a su dispositivo, token o claves dinámicas, se tendrán como válidas y sólo podrán ser objetadas por fallas atribuibles a BBVA COLOMBIA.
- n.** EL CLIENTE tiene el deber de respetar y salvaguardar los derechos, propiedad, titularidad, beneficios y cualquier otra prerrogativa existente del BANCO, REDEBAN, o de terceros licenciantes, sobre la propiedad intelectual e industrial del BANCO y de REDEBAN.
- o.** El **BANCO** no es responsable de: (i) los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que pueda sufrir **EL CLIENTE** o terceros como consecuencia de una imposibilidad, demora o deficiente transmisión de los datos u operaciones a causa de fallas de comunicación, fallas en el dispositivo utilizado por quien realiza el pago o fallas técnicas ajenas al control del Banco; (ii) eventos de fuerza mayor, caso fortuito o causa extraña; (iii) las operaciones que no puedan realizarse por causas atribuidas al **CLIENTE** o a quien realiza el pago, tales como cuentas embargadas, insuficiencia de fondos en sus cuentas o por incorrecta operación del sistema; (iv) daños en los sistemas de comunicación u otros que estén por fuera del control del Banco.
- p.** El BANCO y REDEBAN no son responsables por ataques cibernéticos, errores lógicos en los aplicativos, paradojas derivadas de su integración, huecos, gusanos, virus, sabotaje en los soportes lógicos y otros delitos informáticos, fallas en los equipos de software, interrupciones en el fluido energético o en los servicios de telecomunicaciones asociados a la infraestructura.
- q.** El CLIENTE declara que los recursos con los cuales realizará operaciones provienen de actividades lícitas y cumplen con las normas vigentes en materia de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. De igual forma, en el caso de recepción de recursos, declara que conoce que estos provienen del desarrollo de actividades lícitas y que no serán destinados a la realización o financiamiento de ninguna actividad ilícita. El cliente autoriza al Banco para realizar los análisis y verificaciones que considere necesarios en caso de llegar a determinar la existencia de operaciones y/o transacciones económicas inusuales conforme a la legislación colombiana vigente.
- r.** El CLIENTE declara que utilizará el ecosistema de pagos y transferencias de REDEBAN para operaciones y actividades lícitas.
- s.** La información de las herramientas que se ponen a disposición del CLIENTE en el ecosistema de pagos y transferencias "entre cuentas", así como sus características y condiciones se encuentran en el siguiente link:
<https://www.bbva.com.co/empresas/productos/aumenta-tus-ventas/envia-y-recibre-pagos-con-codigo-qr-bbva.html>. El CLIENTE ha revisado la información, declara voluntariamente que la acepta y esta podrá ser modificada siguiendo lo establecido en el apartado 5 de este documento.
- t.** El CLIENTE tiene la opción de acceder y usar la herramienta de Redeban denominada "Coppi" para



Creando Oportunidades

obtener reportes personalizados, contando además con diferentes opciones de administración de sucursales y usuarios, esta herramienta tiene un costo adicional que será acordado por las partes en el anexo correspondiente y puede ser modificado siguiendo lo establecido en el apartado 5 de este documento. Igualmente el costo se entiende aceptado por el **CLIENTE** al acceder y usar la herramienta con el usuario - contraseña enviados al correo electrónico que registró en el BANCO.

3. DESVINCULACIÓN DEL ECOSISTEMA DE PAGOS Y TRANSFERENCIAS “ENTRECIENTAS”

El **CLIENTE** puede solicitar ser desvinculado del ecosistema de pagos y transferencias “Entrecuentas” a través de comunicación dirigida al BANCO y este último realizará el trámite correspondiente ante REDEBAN. Una vez se realice la desvinculación, el código QR respectivo será desactivado. No obstante lo anterior, el **CLIENTE** puede solicitar ser vinculado nuevamente a dicho ecosistema de pagos y transferencias a través del BANCO o a través de otra Entidad Financiera que EL CLIENTE escoja.

4. FIRMA.

Las partes acuerdan que el requisito de firma en el presente documento queda satisfecho y tendrá plenos efectos jurídicos con la aceptación que **EL CLIENTE** realice al utilizar el servicio o con la imposición de su firma manuscrita o también de manera electrónica a través de:

- Su NIP y/o Código y/o Clave; y/o
- Imposición de huella o la utilización de cualquier otro sistema biométrico; y/o
- La utilización de Token y/o códigos de transacción enviados a su aplicación móvil SMS o celular; y/o
- La utilización de números de identificación personal, y/o
- La imposición en el presente Reglamento de su firma manuscrita escaneada, y/o
- La utilización de sistemas, y/o
- La utilización de botones de aceptación de tipo “si”, “aceptar” o “acepto”, y/o
- La combinación de los anteriores mecanismos y/o cualquier otro establecido entre **EL CLIENTE** y **BBVA** como elemento de identificación para realizar operaciones a través de los distintos canales.

5. INFORMACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

BBVA puede darle a conocer a **EL CLIENTE** el presente documento con sus anexos, sus actualizaciones y modificaciones, con la entrega personal del mismo, por envío a la dirección física o electrónica que EL CLIENTE haya registrado o mediante publicación en la página web www.bbva.com.co.

EL CLIENTE puede decidir libremente si lo acepta o no. No son válidas las aceptaciones parciales o condicionales.

Los Términos y Condiciones, sus modificaciones o actualizaciones se entienden aceptadas por **EL CLIENTE** de 3 formas:

El documento, sus modificaciones o actualizaciones se entienden aceptadas por **EL CLIENTE** de 3 formas:

1. Si lo acepta física o electrónicamente.
2. Si utiliza el servicio explicado en este documento o se beneficia de el en cualquier forma. Por utilización se entiende el hecho de beneficiarse **EL CLIENTE** del servicio. No habrá lugar a aceptaciones condicionales o parciales.
3. Si **EL CLIENTE** no se opone al contenido del mismo, cancela su servicio o termina su relación comercial con **BBVA** dentro de los 45 días calendarios siguientes a que el documento, sus modificaciones o actualizaciones sea publicado.

Este documento y sus actualizaciones reemplazan los que se hayan publicado o se le hayan comunicado anteriormente a **EL CLIENTE** sobre este servicio. **BBVA** puede modificarlo o actualizarlo en cualquier momento, siempre que las situaciones de mercado y regulatorias lo requieran. Para tal efecto notificará al **CLIENTE** al respecto y/o publicará la modificación o actualización correspondiente en la página web o en el portal BBVA Net o en la App BBVA de acuerdo con lo previsto en las normas vigentes aplicables, para que entren en vigencia las modificaciones.

EL CLIENTE:

NOMBRE: _____

Nº IDENTIFICACIÓN: _____

REPRESENTANTE LEGAL: _____

Nº IDENTIFICACIÓN REPRESENTANTE LEGAL: _____

FIRMADO EL: _____