

Términos y Condiciones de Uso del Portal Web y Banca por Internet

Por medio del presente documento el Banco Finandina S.A. (En adelante, el BANCO) presenta a sus usuarios y clientes, las condiciones de utilización de la página web <https://www.bancofinandina.com>, las APP móviles y en general todas los aplicativos tecnológicos que se sean puestos a disposición de estos (en adelante "Portal Transaccional").

I. Definiciones:

Usuario: Persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios del BANCO

Cliente: Persona natural y/o jurídica que contrata productos o servicios financieros con el BANCO.

Cliente Potencial: Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con el BANCO, respecto de los productos o servicios ofrecidos por este.

Consumidor Financiero: Es todo usuario, cliente o cliente potencial del BANCO.

Portal Transaccional: Canal de acceso virtual mediante el cual se le permite al Usuario la consulta de los productos del BANCO y al cliente la autogestión de sus productos contratados de forma segura.

Banco Finandina: Establecimiento Bancario vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia .

Usuario de ingreso: Código único de acceso por cliente al portal transaccional de Banco Finandina.

Clave - Contraseña de ingreso: Clave personal que permite el ingreso a la información de productos y servicios del BANCO.

Clave - Dinámica: Clave personal única que le permite al cliente realizar sus transacciones dentro del portal transaccional del BANCO.

Preguntas - Respuestas de Seguridad: Preguntas y respuestas creadas por el cliente que le permiten verificar su identidad en caso de que el sistema requiera dicha validación.

Firma electrónica: Es cualquier forma de identificar al usuario, datos como la dirección ip, nombre de usuario, contraseña, un mensaje de texto con un código enviado al teléfono móvil registrado, un correo electrónico enviado al mail registrado o en general cualquier tipo de identificación, o conjunto de estas.

Cookies: Pequeña cantidad de datos generados por el Portal Transaccional cuyo propósito es recordar información sobre el consumidor financiero.

II. Aceptación de políticas de portal:

El ingreso al portal y/o descarga de nuestra app es un acto inequívoco de aceptación de las presentes políticas de uso, el usuario y/o cliente acepta que al ingresar a www.bancofinandina.com, o sus subdominios, acepta las presentes políticas, además la navegación en el portal, es un claro indicio de que el cliente conoce las políticas y las acepta.

III. Uso del Portal Transaccional:

La utilización del Portal Transaccional por parte del usuario y cliente se ceñirá estrictamente a lo establecido en el presente documento de términos y condiciones de uso; a través del portal, el consumidor financiero podrá acceder y utilizar los servicios allí contenidos y puestos a su disposición por parte del BANCO.

El BANCO eventualmente podrá negar, restringir o condicionar el acceso y uso del Portal Transaccional al usuario o cliente, total o parcialmente a su entera discreción y en los casos que así lo considere, y de la misma manera, tendrá el derecho de modificar y/o todo o parte del contenido del portal en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso.

En todo caso, tanto el usuario como el cliente no podrán usar el sitio para:

1. Realizar actividades que vayan en contra de la ley mediante el Portal Transaccional.
2. Violentar informáticamente el Portal Transaccional.
3. Todas aquellas conductas contrarias al presente documento y que pueda degenerar en una afectación grave al BANCO así como a sus usuarios y clientes.

IV. Forma de uso:

EL BANCO coloca a disposición del usuario el Portal Transaccional, como un canal de comunicación de los servicios que el BANCO ofrece, así como los beneficios de ser parte de este.

Por otra parte, el BANCO coloca a disposición del cliente el Portal Transaccional, como un canal de comunicación entre las partes, para la gestión de los productos y/o servicios contratados con el BANCO; esta administración hace referencia a:

1. Conocer el estado actual e información adicional de sus productos y/o servicios contratados.
2. Realizar transacciones financieras de sus productos contratados.
3. Adquirir nuevos productos ofertados por el BANCO.
4. Actualizar información personal.

5. Otras transacciones que se habiliten en el futuro y se pongan a disposición del cliente.
6. Solicitar trámites.

En general, el cliente, mediante la creación, adjudicación y/o habilitación por parte del BANCO, de su usuario y contraseña de ingreso, podrá identificarse y ejecutar las diferentes transacciones y operaciones que estén disponibles para su utilización.

V. Acceso:

Tienen acceso a los servicios del Portal Transaccional, los clientes del BANCO a quienes este les haya suministrado o hayan generado un usuario y una clave de ingreso al mismo, que será la firma electrónica que identificará al cliente en sus relaciones con el BANCO.

Los clientes del BANCO se obligan a mantener en absoluta reserva dicho Usuario y clave de ingreso, a fin de que nadie más que él tenga acceso a los servicios ofrecidos; por lo tanto, el cliente no podrá ceder ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y compromisos que se le imponen. El cliente será responsable por el incumplimiento de la obligación que aquí asume. El BANCO estará facultado para exigir en ciertas transacciones, seguridades adicionales, tales como una segunda clave, segundo usuario, entre otras.

Los clientes del BANCO conocen y aceptan que los registros electrónicos de los contratos suscritos y de las operaciones y/o transacciones efectuadas que se originen bajo la firma electrónica y/o seguridades adicionales, constituyen medios de prueba para todos los efectos legales.

Para poder acceder al Servicio, el cliente deberá disponer de los medios 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 el BANCO no se hará responsable de la disponibilidad ni de la confiabilidad de dicho equipo o de los medios de comunicaciones.

VI. Veracidad de la información:

Los clientes se comprometen a presentar al BANCO información veraz y actualizada acerca de su situación personal y financiera a fin de utilizar adecuadamente tanto el Portal Transaccional, así como las claves de ingreso y mecanismos de seguridad que sean establecidos por el BANCO.

VII. Confidencialidad:

Las credenciales entregadas por el BANCO y/o generadas por los clientes tales como usuario y contraseña de ingreso, contraseña dinámica, respuestas de seguridad y las demás que se dispongan en el futuro, son personales e intransferibles y será el cliente el responsable de mantener la privacidad de sus contraseñas. Las Partes aceptan que sin la utilización de las contraseñas no se podrá ingresar al sistema ni realizar ningún tipo de transacción, solicitud, traslado, consulta, movimiento, pago, servicio o descuento por servicio.

VIII. Disponibilidad del Portal Transaccional:

El BANCO, o el tercero al cual este designe para tal fin, procurará mantener el Portal Transaccional activo 24 horas al día, 7 días por semana, los 365 días del año. Sin embargo, el BANCO se reserva el derecho y la facultad de restringir, suspender o interrumpir el servicio de forma temporal o permanente por razones de seguridad, mantenimiento técnico, o por aquellas circunstancias que puedan llegar a presentarse en la prestación del servicio, caso fortuito o hecho de un tercero, limitaciones y/o restricciones que serán informadas previamente por el BANCO a través de los canales dispuestos para ello.

IX. Autorización Información:

El cliente entiende y autoriza que sus datos sean almacenados de forma segura en nuestro portal, así como sus usos comunes y su perfil transaccional. El BANCO podrá compartir, almacenar, tratar, la información necesaria con la finalidad que la misma sea utilizada para la prestación del servicio del Portal Transaccional, el cual podrá ser prestado por un tercero y teniendo en cuenta los estándares de seguridad respectivos, y que requiera conocer con fines transaccionales y para la correcta prestación del servicio; todo lo anterior de acuerdo con la Política de Protección de Datos Personales que podrá consultar en la página web: <https://www.bancofinandina.com/servicio-al-cliente/proteccion-del-consumidor-financiero/politicas-de-privacidad/politicas-de-proteccion-de-datos>.

X. Exoneración de Responsabilidad de EL BANCO:

El BANCO no será responsable, entre otros, por los siguientes eventos:

- a. Por el uso indebido del servicio por sí mismo o por personas no autorizadas, por lo que el cliente asume la responsabilidad de las transacciones y los movimientos ordenados mediante el canal y que hayan desarrollado adecuadamente las condiciones de seguridad.

- b. Fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero y que en un momento puedan ocasionarle perjuicios al cliente que imposibilite, demore, desvíe o altere la realización de operaciones y transacciones.
- c. En el caso en que las causas de la falla o rechazo de la operación sean atribuibles al cliente tales como falta de fondos en sus cuentas, incorrecta operación del sistema, información insuficiente en los formularios y solicitudes, daños en los sistemas de transmisión de datos u otros ajenos al control del BANCO.
- d. Frente a sitios de terceros, proveedores y cualquier otra persona. El BANCO se encuentra desligado de las relaciones comerciales y contractuales realizadas entre el CLIENTE y el tercero. De esta forma no existe responsabilidad alguna del BANCO sobre la fecha, valor, condiciones o información de terceros con los cuales el CLIENTE realice sus transacciones o movimientos financieros a través del Portal Transaccional del BANCO, así como tampoco por los errores o desinformación que este tercero presente al CLIENTE.

XI. Límites en la operación del Portal Transaccional:

El BANCO se encuentra facultado para bloquear parcialmente o cancelar definitivamente los servicios y/o operaciones cuando el producto del cliente presente o llegará a presentar alguna(s) de las siguientes condiciones:

- . Irregularidad en la utilización del servicio.
- a. Como medida de seguridad para el cliente o para el BANCO en caso de encontrar movimientos sospechosos o extraños al comportamiento del cliente.
- b. En caso de que el cliente llegara a ser vinculado por parte de las autoridades en actividades ilícitas, tales como: 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.

XII. Convenios:

El BANCO se encuentra habilitado para realizar de forma autónoma convenios con terceros para mejorar la prestación del servicio en este sentido, el cliente, bajo las credenciales creadas por el o suministradas por el BANCO, podrá identificarse ante los terceros con los cuales el BANCO tenga convenios y ejecutar las operaciones disponibles a ese momento.

XIII. Cobros y Tarifas:

El BANCO se encuentra en la facultad de cobrar al cliente las tarifas y/o comisiones que defina por concepto de la utilización de los diferentes servicios, productos o transacciones que ofrece al cliente. Estas tarifas podrán estar enmarcadas bajo los conceptos de valor de la operación, tiempo de conexión, número de operaciones realizadas o número de usuarios. El BANCO dará aviso al cliente a través de los canales que el BANCO estime como convenientes para informar al cliente. El cliente autoriza al BANCO para debitar la tarifa y/o comisión por concepto de utilización del Portal Transaccional de las cuentas o depósitos que el cliente tenga en el BANCO.

XIV. Condiciones de seguridad:

El CLIENTE deberá generar claves de ingreso y condiciones de seguridad óptimas (como preguntas de seguridad) para el desarrollo de las transacciones que el BANCO estime como necesarias dentro del Portal Transaccional; de esta forma el cliente es el responsable por el cuidado y confidencialidad de sus credenciales de seguridad.

En caso de que el cliente por cualquier circunstancia olvide alguna(s) clave(s) o sea eliminada o restringida por inactivación, falta de uso, uso indebido, condiciones de seguridad, borrado o cualquier otra circunstancia, deberá seguir el proceso para el restablecimiento de sus credenciales de acuerdo a lo estipulado por el BANCO.

Es responsabilidad del cliente, en el evento que sospeche el acceso no autorizado de terceros o que se ha descubierto alguna de sus claves, tomar las medidas necesarias para evitar usos no autorizados o fraudulentos, para lo cual el BANCO dispondrá las condiciones pertinentes para la correcta gestión del cliente. En caso de que no sea factible realizar dicha operación, deberá comunicarlo al BANCO a través de los canales dispuestos por este.

El BANCO adoptará las medidas conducentes, razonables y que técnicamente se encuentren en un nivel comprobado de seguridad, para evitar que el software, las redes y los equipos de cómputo utilizados para la prestación del servicio de internet se encuentren libres de virus u otros componentes nocivos.

No obstante, el BANCO no será responsable por los daños que, a pesar de las medidas adoptadas, pudieren llegar a presentarse en los sistemas o equipos del cliente.

El BANCO buscará que el Portal Transaccional, cuando ello sea aplicable, se preste a través de un browser (navegador) de internet en versión normalmente difundida en el mercado y APPS de los sistemas operativos normalmente difundidos en el mercado, pero no se compromete a garantizar el funcionamiento en versiones específicas.

El cliente debe abstenerse de hacer uso del Portal Transaccional para:

- Transmitir o cargar archivos que contengan virus u otros componentes nocivos

- a. Publicar información o material inapropiado, ilícito, o en general que vaya en contra de la moral y de las buenas costumbres.
- b. Enviar publicidad.
- c. Crear links desde o hacia cualquiera de las páginas.
- d. Intentar el acceso a los servicios sin seguir los procedimientos y las instrucciones previstas en el presente reglamento, en la página o en general en forma no autorizada.

XV. Cookies:

El usuario o cliente acepta recibir las cookies que le transmita el Portal Transaccional y las cuales pueden contener, entre otros, información sobre identificación proporcionada por el usuario o el cliente o información para rastrear las páginas que el usuario o cliente ha visitado.

Las cookies no pueden leer los datos o información alojada en el ordenador o dispositivo móvil del usuario o cliente, ni acceder a otras cookies creadas por otros portales transaccionales.

XVI. Complementariedad:

El presente reglamento se entiende como complementario a los reglamentos de cada uno de los productos ofrecidos por el BANCO y bajo ninguna circunstancia podrá reemplazar o suplir ninguno de los reglamentos de los productos o servicios ofertados por el BANCO. En consecuencia, todas las instrucciones condiciones o pautas de administración de cada uno de los productos no consignadas en este reglamento serán las consignadas en el reglamento de cada uno de los productos contratados con el BANCO.

XVII. Propiedad intelectual:

Los derechos de propiedad intelectual respecto del Portal Transaccional, y en especial los relacionados con su uso, explotación, divulgación, publicación, reproducción, distribución y transformación, son de propiedad exclusiva del BANCO y están protegidos por la ley colombiana vigente en la materia.

Ni el usuario ni el cliente adquieren derecho alguno por el simple uso del Portal Transaccional.

XVIII. Información:

La información y datos técnicos, no referentes a los movimientos financieros del cliente, contenidos dentro del Portal Transaccional, se utilizan como instrumento de información al cliente para que pueda tomar decisiones informadas, permitiéndole conocer características y condiciones de los diferentes productos del portafolio. De esta forma no se entenderá dicha información como sugerencia, asesoría o recomendación alguna de parte del BANCO y tomar partido en la decisión del cliente sobre la elección de sus alternativas de inversión.

XIX. Autorizaciones:

El cliente autoriza de forma permanente al BANCO para enviar a mi dispositivo móvil y correo electrónico mensajes con información transaccional, comercial, de productos, de seguridad, servicio o cualquier otro concepto que considere necesaria y/o apropiada para la prestación de los servicios.

XX. Vigencia:

El presente reglamento tiene vigencia indefinida para el usuario, en caso del cliente será de igual forma siempre y cuando posea alguna relación comercial o contractual con el BANCO y que dicha relación se encuentre disponible para la utilización de los servicios aquí regulados. El BANCO podrá limitar, adicionar o modificar los términos y condiciones de este reglamento, de lo cual dará aviso previo al cliente a través de la página web o en otro medio y/o canal dispuesto por EL BANCO. Una vez anunciado el cambio, el cliente podrá pronunciarse para su aceptación o terminación del contrato, dentro de los quince (15) días calendario siguientes; si el cliente no se presenta a cancelar el producto o continúa con la ejecución de este, se entenderá que acepta las modificaciones introducidas al presente reglamento.