

Reglamento Canales Virtuales

Reglamento Canales Virtuales con radicado 2020292717-021-000 del 03 de diciembre de 2020 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Reglamento Canales Virtuales aprobado en Consejo de Administración el 29 de Abril de 2022 bajo el acta 377.

Reglamento Canales Virtuales aprobado en Consejo de Administración el 31 de Marzo de 2023 bajo el acta 391.

Reglamento Canales Virtuales aprobado en Consejo de Administración el 28 de Febrero de 2025 bajo el acta 419- V07 adición Capítulo IV - interoperabilidad

Capítulo I

Reglamento Oficina Virtual

Entre la COOPERATIVA FINANCIERA DE ANTIOQUIA, establecimiento de crédito con domicilio principal en Medellín, y que en adelante se llamará 'CFA', y la persona natural o jurídica, que en lo sucesivo se denominará EL CLIENTE, se ha celebrado el contrato de utilización del servicio "OFICINA VIRTUAL", regulado en las cláusulas contenidas en el presente reglamento:

PRIMERA: CLIENTE. Personas Naturales o Jurídicas, asociados/ ahorradores, que se registren en la página o tengan acceso a la Oficina Virtual usando dispositivos electrónicos para realizar transacciones financieras, **SEGUNDA: OBJETO.** Es un servicio transaccional a través del cual EL CLIENTE, puede recibir información de CFA, realizar sus transacciones financieras, consultar estados de cuenta, pagos de servicios de convenios, pagar créditos con CFA, actualizar datos, recibir notificaciones directas de la cooperativa a través de internet, de manera fácil, económica y segura. Así como cualquier otro servicio u operaciones que LA COOPERATIVA coloque al servicio de EL CLIENTE a través de este medio. El canal de oficina virtual operará a través de la página oficial de CFA www.cfa.com.co donde el CLIENTE tendrá acceso al servicio. **TERCERA: REGISTRO E INGRESO.** Para poder acceder a Oficina Virtual, EL CLIENTE deberá disponer de los medios electrónicos que le permitan recibir o transmitir vía internet y adicionalmente el asociado o ahorrador deberá tener como mínimo un producto activo con la cooperativa.; el registro estará permitido para el CLIENTE con información actualizada no mayor a un año, en caso contrario antes del registro deberá realizar dicha actualización en una de las oficinas de CFA. Previo al registro, el CLIENTE se obliga a leer cuidadosamente el presente reglamento, el cual la Cooperativa mantendrá a disposición en su página web www.cfa.com.co; y en caso de estar de acuerdo con todas sus condiciones, EL CLIENTE procederá a su respectiva aceptación dando click en el recuadro que describe la aceptación del presente reglamento, con lo que se surtirá la manifestación expresa de aceptación del reglamento por parte del CLIENTE. Sin dicha manifestación no se podrá continuar con el proceso de apertura del Servicio. Así mismo LA COOPERATIVA se compromete a remitir copia del Reglamento de Oficina Virtual al correo electrónico que informe el CLIENTE.

CUARTA: ASIGNACIÓN DE CLAVES. Personas Naturales a través del canal el CLIENTE deberá manejar 2 claves, la primera corresponde a la clave de inicio, clave numérica de 4 dígitos con la que podrá autenticarse cada vez que requiera utilizar el canal de Oficina virtual, la segunda corresponde a una clave transaccional requerida para transacciones monetarias: transferencias y pagos a terceros, recaudos, cambios de clave, cambio de elementos de seguridad y toda transacción que lleve a un movimiento a productos de un titular diferente. La clave transaccional es determinada por el CLIENTE como una clave fija asignada por él mismo de 4 dígitos o una clave variable que puede ser bajo el esquema de Código enviado al celular, Código enviado al e-mail, Aplicación token móvil o Token, el tipo de clave puede ser cambiado en cualquier momento; las claves token móvil y token tienen costo para el CLIENTE el cual puede ser consultado a través de www.cfa.com.co y carteleras de oficinas. Al inicio de cada sesión se informará al CLIENTE la fecha y hora del último ingreso a este canal. Se establece como tiempo máximo de inactividad diez (10) minutos, después del cual se dará por cancelada la sesión, exigiendo un nuevo proceso de autenticación para realizar otras operaciones. **Asignación de Claves Persona Jurídica:** La cooperativa pondrá a disposición del CLIENTE los esquemas de seguridad, entre los cuales el CLIENTE elegirá aquel que se ajuste a sus necesidades. Una vez seleccionado por el CLIENTE el esquema de seguridad, éste no podrá efectuar ante la cooperativa operaciones habilitadas a través del canal sin el cumplimiento de las seguridades definidas para cada esquema, sin perjuicio de la posibilidad de modificarlo, previo cumplimiento de los requisitos establecidos por CFA. Los esquemas de seguridad disponible son: **1) Superusuario:** a través del canal de Oficina Virtual, el superusuario deberá manejar 2 claves, la primera corresponde a la clave de inicio, clave numérica de 4 dígitos con la que podrá autenticarse cada vez que requiera utilizar el canal, la segunda corresponde a una clave transaccional requerida para transferencias y pagos a terceros, recaudos, cambios de clave, cambio de elementos de seguridad, administración de usuarios, roles y perfiles y toda transacción que lleve a un movimiento a productos de un titular diferente. La clave transaccional es determinada por el Token que cambia cada minuto, las claves token móvil y token tienen costo para el CLIENTE el cual puede ser consultado a través de www.cfa.com.co y carteleras de oficinas. Adicionalmente LA COOPERATIVA se compromete a remitir copia del tarifario vigente al correo electrónico que informe el CLIENTE. Al inicio de cada sesión se informará al CLIENTE la fecha y hora del último ingreso a este canal. Se establece como tiempo máximo de inactividad diez (10) minutos, después del cual se dará por cancelada la sesión, exigiendo un nuevo proceso de autenticación para realizar otras operaciones". **2) Control Dual:** El Superusuario podrá autorizar a otros usuarios que serán los encargados de efectuar operaciones y transacciones, podrá definir perfiles de usuarios preparadores y Autorizadores quienes tendrán acceso a las funciones determinadas por el superusuario. El superusuario crea, inactiva, bloquea y desbloquea la clave de inicio al canal de los demás usuarios. Bajo el esquema de control dual, toda operación realizada en el canal de oficina Virtual requiere ser aprobada tanto por el preparador como el autorizador, estos dos últimos tendrán la clave transaccional que es determinada por la Aplicación token móvil o Token, tienen costo para el CLIENTE el cual puede ser consultado a través de www.cfa.com.co y carteleras de oficinas, sin embargo al momento de adquirir el servicio, el CLIENTE debe aceptar los usos y costos del token en el recuadro que lo reseña, y con la aceptación de ello, el CLIENTE manifiesta su voluntad expresa en el cobro de dicha tarifa. Adicionalmente LA COOPERATIVA se compromete a remitir copia del tarifario vigente al correo electrónico que informe el CLIENTE. Toda instrucción generada desde el canal de Oficina Virtual,

estará sujeta a validaciones por parte de la Cooperativa y deberán cumplir con las condiciones de seguridad seleccionadas por el CLIENTE. Las claves electrónicas asignadas por el CLIENTE son equivalentes a su firma. El CLIENTE no debe permitir que terceras personas conozcan la clave de acceso al Servicio, ni la clave transaccional de Oficina Virtual, las cuales son personales e intransferibles, por lo tanto el CLIENTE no podrá ceder ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y compromisos adquiridos en el uso del canal, y en caso que el CLIENTE evidencie algún evento o anomalía en las transacciones o uso del canal deberá reportarlo oportunamente a la COOPERATIVA con el fin de que ésta analice el evento reportado y se tomen las medidas operativas y de seguridad correspondientes.

El CLIENTE tiene 3 intentos para ingresar correctamente las claves, al tercer intento fallido CFA bloquea la clave y envía notificación a través de mensaje de texto y correo electrónico.

QUINTA: OPERACIONES AUTORIZADAS. A través de Oficina Virtual el CLIENTE puede realizar transacciones de consulta, transferencias, pagos de obligaciones, actualización de datos, pagos de servicios de convenios que tiene disponible CFA para sus CLIENTES. Las transacciones sobre las cuentas de ahorros, ahorro programado, CFA Express y créditos se rigen por los reglamentos o contratos propios de estos productos y servicios. Toda transacción u operación activa o pasiva que aparezca en los registros de la Cooperativa, efectuada a través del canal Oficina Virtual, se cargan automáticamente a la cuenta, crédito o servicio respectivo. Las instrucciones u órdenes que EL CLIENTE puede transmitir a LA COOPERATIVA a través de este sistema, se harán bajo la operación exclusiva de EL CLIENTE, se exceptúan, las instrucciones u órdenes en las que la responsabilidad sea de la Cooperativa, como lo son las programadas para ejecutarse en fechas posteriores. Por lo tanto el CLIENTE autoriza a la Cooperativa de manera expresa para afectar tal cuenta, crédito o servicio por el valor de las operaciones realizadas por medio de este. La Cooperativa podrá usar como pruebas de las operaciones y transacciones efectuadas, los registros electrónicos que se originen bajo las claves del CLIENTE. Igualmente EL CLIENTE podrá presentar las pruebas que estime convenientes en caso de una reclamación, *de manera que pueda ejercer el derecho de defensa y contradicción que a éste le asiste*. La cooperativa podrá establecer límites máximos y mínimos de disponibilidad para operaciones y transacciones a través de Oficina Virtual, los cuales serán informados a través de los medios que ordenen las disposiciones legales, y en su defecto, a través de su página Web o cualquier otro medio idóneo. Las transacciones y operaciones del CLIENTE se atenderán siempre y cuando el saldo de la(s) respectiva(s) cuentas o cupo lo permita. **SEXTA: ACTUALIZACION DE INFORMACION.** El CLIENTE se compromete a actualizar por lo menos una vez al año sus datos y reportar todo cambio. Esta actualización se puede realizar a través de su oficina virtual. **SÉPTIMA: HORARIO.** El canal está habilitado los 7 días de la semana las 24 horas del día, con una disponibilidad del 99.0 % en el mes. La sección de contáctenos estará disponible de lunes a viernes de 8am a 6pm, Sábado de 8am a 12:00pm. Las transacciones interbancarias (ACH CENIT), cumplirán con los horarios de los ciclos que se tienen definidos por parte de Banco República. Las transacciones de Transfiya estarán sujetas al horario dispuesto por ACH Colombia. **OCTAVA: TARIFAS.** El CLIENTE se compromete a pagar las tarifas por las transacciones realizadas, las cuales serán comunicadas a través de la página Web www.cfa.com.co, carteleras de oficinas u otro medio previamente informado por la Entidad. De igual manera serán informadas al momento de realizar cada transacción y previo a la confirmación de la misma. Las tarifas podrán ser modificadas con los gravámenes en los términos que fije la Ley. Igualmente CFA

podrá modificar las tarifas previa notificación al CLIENTE a través del medio y/o canal que habitualmente utiliza la Cooperativa y que ha sido autorizado previamente por el titular (es) con una antelación no inferior a 45 días. **NOVENA: NOTIFICACIONES.** En caso de pérdida o hurto del token, el CLIENTE estará en la obligación de bloquearlo inmediatamente a través de los canales dispuestos por CFA. **DÉCIMA: INCONSISTENCIAS Y RECLAMACIONES.** El CLIENTE autoriza expresamente a LA COOPERATIVA para que reverse, debitando o acreditando de las respectivas cuentas, las sumas correspondientes por concepto de inconsistencias, abonos erróneos, devoluciones y errores, previa notificación y aceptación de la información con el usuario a través del canal que éste hubiese autorizado y contando con la autorización del destinatario de la transacción, la COOPERATIVA deberá contar con las pruebas que acrediten la respectiva inconsistencia. Igualmente EL CLIENTE podrá presentar las pruebas que estime convenientes, *en el ejercicio del derecho de defensa y contradicción que le asiste.* **DÉCIMA PRIMERA: DURACIÓN.** El uso del canal será indefinido, sin embargo las partes podrán darlo por terminado unilateralmente en cualquier momento y por cualquier causa, Igualmente CFA podrá cancelar o bloquear los servicios por motivos de seguridad o por uso indebido **DÉCIMA SEGUNDA: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO.** CFA en cualquier momento, puede cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones de este reglamento, mediante notificación a través del medio y/o canal que habitualmente utiliza la Cooperativa y que ha sido autorizado previamente por el titular (es) con una antelación no inferior a 45 días. Si después anunciada una modificación EL CLIENTE no se presenta a dar por terminada la relación contractual o continúa en ejecución de la misma, se entenderá que acepta incondicional e íntegramente las modificaciones introducidas. **DÉCIMA TERCERA: SEGURIDAD EN LA OFICINA VIRTUAL.** La cooperativa pone a disposición de los CLIENTES diferentes mecanismos de seguridad para que las transacciones se realicen de forma segura, el uso adecuado de estos mecanismos es responsabilidad de cada CLIENTE del canal. Por razones de seguridad, contingencia o fuerza mayor LA COOPERATIVA podrá suspender o restringir estos servicios en cualquier momento durante determinado periodo de tiempo mientras se restablecen las condiciones normales. Igualmente CFA podrá suspender temporal o definitivamente o limitar el servicio cuando detecte que CLIENTES no autorizados intentan entrar al sistema, por cuestiones de seguridad o por presentarse eventos que pongan en peligro los intereses de CFA - CLIENTE, o terceras personas. Igualmente, CFA como medida de seguridad podrá establecer límites a las operaciones a realizar por el servicio, los cuales serán comunicados a EL CLIENTE, sin perjuicio de los límites particulares que determine EL CLIENTE. **DÉCIMA CUARTA: OBLIGACIONES DE EL CLIENTE.** Además de las obligaciones contenidas en el presente contrato EL CLIENTE se obliga específicamente a lo siguiente: A) Seleccionar cuidadosamente la o las personas que operarán el servicio mediante las claves de acceso, lo mismo que el tipo de transacciones que podrán realizar dichas personas autorizadas. B) Establecer los controles necesarios a fin de que terceras personas no autorizadas puedan operar el servicio, sin perjuicio de la responsabilidad que asume EL CLIENTE por dichas operaciones en los casos que realice un uso indebido del canal, para lo cual la COOPERATIVA deberá realizar un análisis previo con las respectivas pruebas que lo sustenten, así como las que fueren aportadas por el CLIENTE, *en el ejercicio del derecho de defensa y contradicción que le asiste.* C) Seguir las recomendaciones en cuanto a forma de operar y seguridades del sistema que le informe LA COOPERATIVA. D) Brindar la capacitación necesaria para el buen uso del sistema por parte de las personas autorizadas

y en caso de ser necesario podrá solicitar la respectiva capacitación a la COOPERATIVA. E) Disponer de los fondos suficientes para la realización de sus transacciones así como el valor que genere por el servicio y gravámenes que se pudieren generar. F) EL CLIENTE tiene expresamente prohibido utilizar los servicios objeto de este contrato para realizar operaciones de lavado de activos y financiación del terrorismo de acuerdo con lo establecido por el Código Penal, las leyes vigentes que regulen la materia, las disposiciones en materia de SARLAFT impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, así como en las demás normas que las complementen modifiquen o adicionen. G) EL CLIENTE se obliga a cumplir las siguientes recomendaciones de seguridad impartidas por LA COOPERATIVA las cuales se encuentran disponibles en la página www.cfa.com.co. **DÉCIMA QUINTA: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** LA COOPERATIVA se obliga a dar cumplimiento a la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013, con el fin de garantizar el derecho que tiene EL CLIENTE de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre este por parte de LA COOPERATIVA, para lo cual esta deberá contar de manera previa al tratamiento de los datos personales con la respectiva autorización de EL CLIENTE como titular de los mismos. De igual forma, LA COOPERATIVA en su calidad de fuente de la información, garantizará el cumplimiento de lo establecido en la ley 1266/08 y especialmente lo que concierne al numeral 5 del artículo 8 de la misma.

DÉCIMA SEXTA: SERVICIO PSE: Los métodos de autenticación de los Canales Virtuales (Oficina virtual y Oficina Móvil) serán los mismos que utilizará EL CLIENTE para realizar compras y pagos a través del botón de PSE siempre y cuando posea una cuenta de ahorros activa o un CFA express en LA COOPERATIVA habilitada para ello.

El servicio PSE, funciona como un botón de pagos que vincula a EL CLIENTE con la página del respectivo comercio, por lo tanto una vez EL CLIENTE se encuentre en dicha página, será responsable de verificar la información del pago a realizar. EL CLIENTE acepta que la actualización de las bases de datos de facturación y fidelidad de los datos contenidos en la misma es responsabilidad de la respectiva entidad del Comercio.

Debido a que la conexión a internet desde el navegador de EL CLIENTE se hace a través de la infraestructura pública de telecomunicaciones. CFA Cooperativa Financiera no asume responsabilidad en el caso de que el CLIENTE no pueda efectuar operaciones por problemas de línea, congestión o cualquier otra situación no imputable a culpa de la ENTIDAD FINANCIERA.

La COOPERATIVA podrá cobrar al CLIENTE una contraprestación adecuada por el servicio de PSE, las cuales serán comunicadas a través de la página web www.cfa.com.co, carteleras de oficinas u otro medio previamente informado por la Entidad. De igual manera serán informadas al momento de realizar cada transacción y previo a la confirmación de la misma. Las tarifas podrán ser modificadas con los gravámenes en los términos que fije la Ley. Igualmente CFA podrá modificar las tarifas previa notificación al CLIENTE a través del medio y/o canal que habitualmente utiliza la Cooperativa y que ha sido autorizado previamente por el titular (es) con una antelación no inferior a 45 días.

Capítulo II

Reglamento CFA Móvil

Estimado usuario de CFA Móvil, le solicitamos que lea cuidadosamente el reglamento de uso y manejo del servicio móvil. La aceptación del presente documento se efectúa en nombre propio y en calidad de titular de alguno de los productos ofrecidos por la Cooperativa y es requisito necesario para el uso de este canal.

CLÁUSULAS:

PRIMERA: USUARIO, Personas Naturales Ahorradores, Asociados o clientes que se registren en la aplicación o tengan acceso a la Oficina Virtual y estén dispuestos a usar el teléfono inteligente para realizar transacciones financieras. **SEGUNDA: CFA MÓVIL,** es un servicio transaccional a través del cual el asociado, ahorrador o cliente, puede recibir información de CFA y realizar sus transacciones financieras a través de su teléfono celular, de manera fácil, económica y segura. El canal móvil operará a través de la aplicación CFA Móvil publicada en las tiendas para celulares Smartphone ANDROID: 4.4 HASTA 6.0 y IOS: 8.0 HASTA LA 9.3. Cada usuario debe descargar la aplicación *CFA Móvil* en el celular a través de la tienda que opere de acuerdo al tipo de celular que use. **TERCERA REGISTRO E INGRESO:** Para poder acceder a CFA Móvil, el usuario deberá disponer de conexión a internet. Tanto el Móvil como la Tarjeta SIM, deben ser de propiedad exclusiva del usuario; el registro a través de la aplicación estará permitido para usuarios con información actualizada no mayor a un año y con celular autorizado para recepción de mensajes de texto, en caso contrario antes del registro deberá realizar dicha actualización en una de las oficinas de CFA. Previo al registro, el usuario se obliga a leer cuidadosamente el presente reglamento, el cual la Cooperativa mantendrá a disposición en su página web www.cfa.com.co o desde su dispositivo móvil. **CUARTA CLAVES:** a través del canal el usuario deberá manejar 2 claves, la primera corresponde a la clave de inicio, clave numérica de 4 dígitos con la que podrá autenticarse cada vez que requiera utilizar la aplicación CFA Móvil, la segunda corresponde a una clave transaccional requerida para transferencias y pagos a terceros, recaudos, cambios de clave, cambio de elementos de seguridad y toda transacción que lleve a un movimiento a productos de un titular diferente. La clave transaccional es determinada por el usuario como una clave fija asignada por el mismo de 4 dígitos o una clave variable que puede ser bajo el esquema de Código enviado al celular, Código enviado al e-mail, Aplicación token móvil o Token, el tipo de clave puede ser cambiado en cualquier momento, las claves token móvil y token tienen costo para el usuario el cual puede ser consultado a través de www.cfa.com.co. Toda instrucción generada desde la aplicación de CFA Móvil, estará sujeta a validaciones por parte de la Cooperativa. Las claves electrónicas asignadas por el usuario son equivalentes a su firma. Por lo tanto, las transacciones validadas con la clave y enviados desde el teléfono móvil registrado, se entenderán originados, provenientes y transmitidos por el usuario. El usuario no debe permitir que terceras personas conozcan la clave de acceso al Servicio de CFA Móvil, las cuales son personales e intransferibles. El usuario tiene 3 intentos para ingresar correctamente las claves, al tercer intento fallido CFA bloquea la clave y envía notificación a través de mensaje de texto y correo electrónico. **QUINTA OPERACIONES:** A través de CFA Móvil el usuario puede realizar transacciones de consulta, transferencias, pagos de obligaciones, pagos de servicios de convenios que tiene disponible CFA para sus usuarios. Las transacciones sobre las cuentas de ahorros, ahorro programado, CFA Express y créditos se rigen por los reglamentos o contratos propios de estos productos y servicios.

Toda transacción u operación activa o pasiva que aparezca en los registros de la Cooperativa, efectuada a través del Móvil, se cargan automáticamente a la cuenta, crédito o servicio respectivo. Por lo tanto el usuario autoriza a la Cooperativa de manera expresa para afectar tal cuenta, crédito o servicio por el valor de las operaciones realizadas por medio de este canal. El usuario desde ahora acepta y reconoce que la Cooperativa podrá usar como pruebas de las operaciones y transacciones efectuadas, los registros electrónicos que se originen bajo sus claves. La cooperativa podrá establecer límites máximos y mínimos de disponibilidad para operaciones y transacciones a través de CFA móvil, los cuales serán informados a través de los medios que ordenen las disposiciones legales, y en su defecto, a través de su página Web o cualquier otro medio idóneo. Las transacciones y operaciones del usuario se atenderán siempre y cuando el saldo de la(s) respectiva(s) cuentas o cupo lo permita.

SEXTA ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN: el usuario se compromete a actualizar por lo menos una vez al año sus datos y reportar todo cambio en su número celular. **SÉPTIMA HORARIO:** El canal está habilitado los 7 días de la semana las 24 horas del día, con una disponibilidad del 99.0 % en el mes. La sección de contáctenos estará disponible de lunes a viernes de 8am a 6pm, sábado de 8am a 12:00pm. Las transacciones interbancarias (ACH CENIT), cumplirán con los horarios de los ciclos que se tienen definidos por parte de Banco República. Las transacciones de Transfiya estarán sujetas al horario dispuesto por ACH Colombia. **OCTAVA TARIFAS:** El usuario se compromete a pagar las tarifas por las transacciones realizadas, las cuales serán comunicadas a través de la página Web u otro medio previamente informado por la Entidad. De igual manera serán informadas al momento de realizar cada transacción y previo a la confirmación de la misma. **NOVENA NOTIFICACIÓN:** En caso de pérdida o hurto del móvil registrado, el usuario deberá notificar inmediatamente a través de los canales dispuestos por CFA para el bloqueo del canal. **DÉCIMA INCONSISTENCIAS Y RECLAMACIONES:** El usuario autoriza expresa e irrevocablemente a CFA para que reverse, debitando o acreditando de las respectivas cuentas, las sumas correspondientes por concepto de inconsistencias, abonos erróneos, devoluciones, errores previa notificación y aceptación de la información con el usuario, así como Cualquier reclamo por cargos en la cuenta del usuario. **DÉCIMA PRIMERA DURACIÓN** El uso del canal será indefinido, podrá cesar por acuerdo entre las partes, por decisión unilateral del usuario o por decisión unilateral de la Cooperativa por motivos de seguridad, uso indebido o inactividad superior a seis (6) meses, por lo cual se deberá notificar al usuario. **DÉCIMA SEGUNDA MODIFICACIONES AL REGLAMENTO:** CFA en cualquier momento, puede adicionar, modificar, limitar o eliminar los términos y condiciones de este reglamento, todo cambio será notificado y estará disponible en la página Web www.cfa.com.co o desde su dispositivo móvil.

Capítulo III

APERTURA DE PRODUCTOS A TRAVÉS DE CANALES VIRTUALES Y ACUERDO DE FIRMA ELECTRÓNICA

EL CLIENTE que tenga la condición de persona natural, podrá realizar a través de los Canales Virtuales (Oficina virtual y Oficina Móvil), la apertura de los productos de ahorro previo conocimiento y aceptación de los respectivos reglamentos, los cuales serán puestos a disposición de EL CLIENTE en la opción que antecede al trámite de apertura y los cuales se enuncian a continuación: 1) Cuenta de ahorros “**CUENTAMÁS CFA**”; 2) Ahorro programado “**AHORRO PROGRAMADO CON FUTURO**” y “**AHORRO PROGRAMADO**”, para lo cual dichos canales utilizarán mecanismos de autenticación personal o autenticación electrónica. Los reglamentos de producto de ahorro antes enunciados, también podrán ser consultados en cualquier momento por EL CLIENTE en la página web de LA COOPERATIVA www.cfa.com.co.

EL CLIENTE persona natural y LA COOPERATIVA, conforme lo establecido en el Decreto 2364 de 2012, acuerdan que los códigos, contraseñas (OTP, u otros), datos biométricos, o cualquier otro mecanismo que constituya técnicas de identificación personal o autenticación electrónica apropiados y confiables, cumplen con los requisitos de firma electrónica para el reconocimiento de mi autoría y aceptación del producto cuenta de ahorro o ahorro contractual que estoy abriendo de manera virtual, así como de cualquier otra autorización o declaración impartida durante la solicitud del Producto, reconociendo el contenido y suscripción de los documentos electrónicos. EL CLIENTE persona natural se obliga a mantener, custodiar y controlar los datos de creación de la firma, y guardar confidencialidad sobre la misma, así como abstenerse de conocer o descifrar el código fuente del mecanismo utilizado.

CONDICIONES ESPECIALES APLICABLES A PRODUCTOS DE AHORRO CON APERTURA A TRAVÉS DE CANALES VIRTUALES:

- EL CLIENTE persona natural sólo podrá realizar apertura de productos de ahorro a través de canales virtuales cuya titularidad sea individual, por lo tanto no es posible la apertura de dichos productos para titularidad alterna o conjunta.
- La cancelación de productos de ahorro con apertura a través de canales virtuales, podrán ser cancelados de manera virtual o de manera presencial en las oficinas de LA COOPERATIVA, lo cual será elección de EL CLIENTE.
- Los productos de ahorro a los que se les haya realizado apertura de manera presencial en Oficinas de LA COOPERATIVA, no podrán ser cancelados de manera virtual, por lo cual la cancelación de dichos productos deberá ser realizada de manera presencial.

El presente reglamento es complementario y se entiende incorporado a los reglamentos y condiciones de los productos y servicios contratados por el usuario.

CAPÍTULO IV INTEROPERABILIDAD

La Interoperabilidad es la capacidad de LA COOPERATIVA para permitir que EL CLIENTE transfiera fondos a cualquier otro Usuario, independientemente de la Entidad que provea servicios al ordenante o al beneficiario.

Para el funcionamiento de la interoperabilidad se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Llaves/llaves CFA: Dato(s) único(s) que identifican EL CLIENTE como titular de un medio de pago. Se puede elegir entre: número de identificación, correo electrónico, número de celular o una llave alfanumérica. Los datos para el uso de las llaves deben corresponder a los registrados en el sistema de información de LA COOPERATIVA.

Medio(s) de pago: Producto(s) que posea EL CLIENTE en LA COOPERATIVA, como cuentas de ahorro a la vista, cuenta de ahorro programado, cupo de crédito MASCUPO o Depósito de Bajo Monto (CFA Express).

Directorio: Repositorio o base de datos donde se almacenan las llaves de EL CLIENTE asociados a otros datos que permiten la interoperabilidad.

Gestor de Directorios: Entidad encargada de conectar los Directorios disponibles y de consolidar los datos.

Topes: Los límites definidos para el uso de los servicios interoperables serán comunicadas por LA COOPERATIVA a través de la página web www.cfa.com.co, carteleras de oficinas u otro medio previamente informado por la Entidad.

Tarifas. El CLIENTE se compromete a pagar las tarifas por las transacciones realizadas por los servicios interoperables, las cuales serán comunicadas a través de la página Web www.cfa.com.co, carteleras de oficinas u otro medio previamente informado por la Entidad. De igual manera serán informadas al momento de realizar cada transacción y previo a la confirmación de la misma.

Comercios: Establecimientos de comercio que se encuentran habilitados para recibir pagos o transferencias en su cuenta bancaria en las entidades financieras participantes del Ecosistema.

Las Entidades que intervienen en el proceso de interoperabilidad pueden desempeñar los siguientes roles durante la ejecución de los Servicios de Pago Interoperables:

- **Entidad Participante Ordenante (EPO):** Entidad en la que EL CLIENTE inicia la solicitud de transferencia de fondos
- **Entidad Participante Beneficiaria (EPB):** Entidad en la que EL CLIENTE receptor obtiene la transferencia de fondos.
- **Entidad Administradora del Sistema de Pagos de Bajo Valor (EASPBV):** Entidad que procesa el servicio de pagos interoperados, su objetivo principal es habilitar el servicio y administrar los sistemas que permiten la transferencia de fondos entre las entidades participantes, mediante la recepción, el procesamiento, la transformación, la compensación y la liquidación de órdenes de transferencia y recaudo.

Servicio Interoperable (Pagos con Código QR).

El código QR (Quick Response Code) es un código de respuesta rápida, bidimensional, con estructura cuadrada, con la capacidad de almacenamiento de información estática (su contenido no cambia, generalmente impreso) o dinámica (cambia su contenido para cada operación, generado por software en tiempo real), adaptado para operaciones monetarias y no monetarias, promoviendo operaciones de forma automática, segura y rápida. A través del código QR podrás enviar transacciones hacia otras entidades de forma inmediata.

El Servicio de pagos con código QR hace parte del ecosistema de pagos inmediatos de Redeban (*EASPBV*) denominado **Entre cuentas**, el cual facilita a las entidades financieras que poseen el servicio que realicen y reciban pagos y transferencias de forma inmediata haciendo lectura del código QR interoperable.

Para acceder al servicio de Pagos con código QR interoperable debe dar permiso a la App CFA Móvil como geolocalización, contactos del dispositivo, cámara, galería de imágenes, archivos y almacenamiento de datos.

Puedes pagar con tu CFA Móvil, haciendo lectura de los QR Interoperables de los establecimientos de comercio que tengan habilitado para recibir pagos o transferencias en su cuenta bancaria en las entidades financieras participantes del Ecosistema (en adelante **Comercios**).

Para *pagar* con el QR interoperable debes ser titular de una cuenta de ahorros CFA activa, el valor del pago se debitará del saldo de la cuenta y podrás pagar en sitios físicos o digitales que cuenten con el QR interoperable habilitado.

Redeban como la entidad encargada de administrar el **Ecosistema** de pagos y transferencias inmediatas de **Entre Cuentas**, deberá tener la información de la operación realizada por **EL CLIENTE** para ser registrada en sus directorios, dichos datos personales serán tratados de conformidad con la autorización del tratamiento de datos personales previamente otorgada y la política de tratamiento de datos personales que se encuentra publicada en nuestro sitio web www.cfa.com.co.

Los pagos con **QR interoperable** tiene las siguientes formas:

- **Estático:** **EL CLIENTE** al leer el **QR interoperable**, debe diligenciar el valor a pagar.
- **Dinámico:** previamente el establecimiento de **Comercio** carga el valor a pagar por **EL CLIENTE**, cuando éste lee el **QR interoperable**, el valor se muestra automáticamente sin necesidad de diligenciar.
- **Digital o físico**, esto significa que lo podrás usar para hacer pagos o transferencias en operaciones físicas o digitales.

EL CLIENTE podrá gestionar de manera autónoma el monto, la periodicidad y el número de transacciones pagos con **QR interoperable** mediante el canal virtual, el cual, a su vez, también estará sujeto a los límites y restricciones definidos por las otras entidades financieras participantes y/o por **Redeban**.

Anulación de Pagos código QR Interoperable. Las transacciones podrán ser objeto de anulación siempre y cuando se realice el mismo día de pago para lo cual **EL COMERCIO** podrá generar el código QR para la anulación y **EL CLIENTE** a través de la aplicación *CFA Móvil* opción de *anulación* escaneará en el datáfono el código QR generado por el comercio y se reintegrará a la misma cuenta donde inició el pago.

Reversión de Pagos código QR Interoperable. Las transacciones podrán ser objeto de reversión conforme a lo establecido en la normativa aplicable, en especial el Decreto 587 de 2016. **EL CLIENTE** podrá ejercer el derecho de retracto ante el **Comercio** en los eventos

previstos en la normativa aplicable, para lo cual este último realiza proceso administrativamente ante **REDEBAN** (Administrador del ecosistema de **Entre Cuentas**). CFA y REDEBAN no son responsables bajo ningún concepto por dicho producto o servicio, lo cual debe ser informado de manera clara por el **comercio**. Teniendo en cuenta lo anterior, cualquier solicitud o queja relacionada con el producto o servicio comercializado será **EL CLIENTE** que reclame de manera directa al **Comercio**. En todo caso **EL CLIENTE** tendrá derecho a solicitar reversión del pago QR en un máximo de 45 días calendario después de realizada la transacción. Los canales dispuestos por **CFA** para la prestación del servicio de reversión de pago QR son: correo electrónico servicio@cfa.com.co, línea Centro de Experiencia y oficinas CFA.

Propiedad Intelectual QR Interoperable. CFA proporcionará la aplicación de software que permite leer “**QR Interoperable**” y enrutar la operación, por lo tanto, el cliente acepta que tal aplicación, es de propiedad de REDEBAN, CFA y/o de sus proveedores, conforme la normatividad vigente sobre propiedad intelectual. Cualquier reproducción, alteración, modificación o explotación patrimonial está expresamente prohibida por la ley y puede conllevar sanciones civiles, comerciales y penales. El cliente no podrá utilizar su propia aplicación de software para llevar a cabo la lectura de “**QR Interoperable**”.

Responsabilidad CFA no se hace responsable de los perjuicios que pueda sufrir EL CLIENTE por causa de demoras o deficiencias que se presenten en el **Servicio** y que tengan como causa situaciones atribuibles a EL **CLIENTE**, al **Comercio** y/o algún tercero ajenas al control de CFA como fallas en el fluido eléctrico o la conexión a internet que EL CLIENTE realiza desde su navegador. CFA Cooperativa Financiera no asume responsabilidad en el caso de que el CLIENTE no pueda efectuar operaciones por problemas de línea, congestión o cualquier otra situación no imputable a culpa de CFA. En todo caso ante cualquier falla en el servicio CFA será responsable de atender de manera oportuna las reclamaciones garantizando siempre un debido proceso para EL CLIENTE.

El CLIENTE declara que utilizará el ecosistema de pagos y transferencias de REDEBAN para operaciones y actividades lícitas.

Servicio Interoperable de Órdenes de pago y Transferencias de fondos inmediatos (SPI)

Con este servicio se podrá enviar y recibir dinero de los clientes de otras entidades financieras que formen parte de dicho sistema (en adelante, "Entidades Participantes"). Para ello, se utilizarán las Llaves, que son los datos que los clientes tengan asociados a la(s) cuenta(s) o depósito(s) de los que sean titulares.

Para LA COOPERATIVA la entidad EASPBV será **ACH Colombia** la cual será la encargada de administrar el Ecosistema de pagos y transferencias inmediatas de CFA y tendrá la información de la operación realizada por EL CLIENTE para ser registrada en su gestor de directorios.

EL CLIENTE podrá registrar, consultar, transferir, modificar, cancelar sus llaves. Al registrar las Llaves en CFA, EL CLIENTE autoriza la inscripción en el EASPBV y con ello se validará

que cada una de las Llaves que eligió, no esté repetida en el ecosistema de ACH Colombia. En caso de que ya tenga asociado ese dato como una Llave en otra Entidad Participante de ACH Colombia, no podrá asociarlo a LA COOPERATIVA pero si voluntariamente desea que ese dato este asociado en el directorio de LA COOPERATIVA, deberá cancelarla ante la otra entidad del ecosistema de ACH Colombia.

LA COOPERATIVA aclara que el servicio interoperable SPI administrado por ACH Colombia, es diferente a Bre-B el sistema de pagos inmediatos administrado por el Banco de la República que estará en funcionamiento cuando lo defina la entidad reguladora.

Disponibilidad del servicio interoperable (SPI)

El Servicio estará disponible 24/7, pero podrá ser interrumpido por fuerza mayor, fallas técnicas, mantenimiento, soporte de plataformas o actualizaciones. También por razones de seguridad o políticas internas de CFA.

CFA no se hace responsable de los perjuicios que pueda sufrir EL CLIENTE por causa de demoras o deficiencias que se presenten en el **Servicio** y que tengan como causa situaciones atribuibles a EL **CLIENTE** y/o algún tercero ajenas al control de CFA como fallas en el fluido eléctrico o la conexión a internet que EL CLIENTE realiza desde su navegador. CFA Cooperativa Financiera no asume responsabilidad en el caso de que el CLIENTE no pueda efectuar operaciones por problemas de línea, congestión o cualquier otra situación no imputable a culpa de CFA. En todo caso ante cualquier falla en el servicio CFA será responsable de atender de manera oportuna las reclamaciones garantizando siempre un debido proceso para EL CLIENTE.