

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

Reglamento Canales Virtuales aprobado en Consejo de Administración el 24 de Octubre de 2025 bajo el acta 427.

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 ASOCIADO/AHORRADOR, se ha celebrado el contrato de utilización del servicio "OFICINA VIRTUAL", regulado en las cláusulas contenidas en el presente reglamento:

PRIMERA: EL ASOCIADO/AHORRADOR. 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 ASOCIADO/AHORRADOR, 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 ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR tendrá acceso al servicio. **TERCERA: REGISTRO E INGRESO.** Para poder acceder a Oficina Virtual, EL ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR 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 de EL ASOCIADO/AHORRADOR. 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 ASOCIADO/AHORRADOR. **CUARTA: ASIGNACIÓN DE CLAVES. Personas Naturales** a través del canal EL ASOCIADO/AHORRADOR 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 una clave variable, en Aplicación token móvil o Token; las claves token móvil y token tienen costo para EL ASOCIADO/AHORRADOR el cual puede ser consultado a través de www.cfa.com.co y carteleras de oficinas. Al inicio de cada sesión se informará a EL ASOCIADO/AHORRADOR 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 de EL ASOCIADO/AHORRADOR los esquemas de seguridad, entre los cuales EL ASOCIADO/AHORRADOR elegirá aquel que se ajuste a sus necesidades. Una vez seleccionado por EL ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR. Al inicio de cada sesión se informará a EL ASOCIADO/AHORRADOR 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 el Token que cambia cada minuto tienen costo para EL

ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR debe aceptar los usos y costos del token en el recuadro que lo reseña, y con la aceptación de ello, EL ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR. 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 ASOCIADO/AHORRADOR. Las claves electrónicas asignadas por EL ASOCIADO/AHORRADOR son equivalentes a su firma. EL ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR puede realizar transacciones de consulta, transferencias, pagos de obligaciones, actualización de datos, pagos de servicios de convenios que tiene disponible CFA para sus ASOCIADO/AHORRADOR. 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 ASOCIADO/AHORRADOR puede transmitir a LA COOPERATIVA a través de este sistema, se harán bajo la operación exclusiva de EL ASOCIADO/AHORRADOR, 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 ASOCIADO/AHORRADOR 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 de EL ASOCIADO/AHORRADOR. Igualmente EL ASOCIADO/AHORRADOR 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 de EL ASOCIADO/AHORRADOR se atenderán siempre y cuando el saldo de la(s) respectiva(s) cuentas o cupo lo permita.

SEXTA: ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN. EL ASOCIADO/AHORRADOR 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. **OCTAVA: TARIFAS.** EL ASOCIADO/AHORRADOR 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 a EL ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR estará en la obligación de bloquearlo inmediatamente a través de los canales dispuestos por CFA. **DÉCIMA: INCONSISTENCIAS Y RECLAMACIONES.** EL ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADOS/AHORRADORES diferentes mecanismos de seguridad para que las transacciones se realicen de forma segura, el uso adecuado de estos mecanismos es responsabilidad de cada ASOCIADO/AHORRADOR 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 EL ASOCIADO/AHORRADOR no autorizados intentan entrar al sistema, por cuestiones de seguridad o por presentarse eventos que pongan en peligro los intereses de CFA - ASOCIADO/AHORRADOR, 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 ASOCIADO/AHORRADOR, sin perjuicio de los límites particulares que determine EL ASOCIADO/AHORRADOR.

DÉCIMA CUARTA: OBLIGACIONES DE EL ASOCIADO/AHORRADOR. Además de las obligaciones contenidas en el presente contrato EL ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR, *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 ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR con la página del respectivo comercio, por lo tanto una vez EL ASOCIADO/AHORRADOR se encuentre en dicha página, será responsable de verificar la información del pago a realizar. EL ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR se hace a través de la infraestructura pública de telecomunicaciones. CFA Cooperativa Financiera no asume responsabilidad en el caso de que EL ASOCIADO/AHORRADOR 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 EL ASOCIADO/AHORRADOR 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 a EL ASOCIADO/AHORRADOR 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 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 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 una clave variable, en Aplicación token móvil o Token, 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. **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 ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR en la página web de LA COOPERATIVA www.cfa.com.co.

EL ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR
- 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 ASOCIADO/AHORRADOR transfiera fondos a cualquier otro Usuario, independientemente de la Entidad que provea servicios al ordenante o al beneficiario. El servicio de interoperabilidad, denominado Bre-B, se regirá por lo dispuesto en los Términos y Condiciones, los cuales se encuentran publicados en la página web de CFA y en los que se detallan su funcionamiento, el uso de Llaves y la interacción con los Directorios del sistema.

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

Llaves/llaves CFA: Dato(s) único(s) que identifican EL ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR en LA COOPERATIVA, como cuentas de ahorro a la vista, cuenta de ahorro programado, cupo de crédito MASCUPPO o Depósito de Bajo Monto (CFA Express).

Directorios: Repositorio o base de datos donde se almacenan las llaves de EL ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR inicia la solicitud de transferencia de fondos

- **Entidad Participante Beneficiaria (EPB):** Entidad en la que EL ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR al leer el **QR interoperable**, debe diligenciar el valor a pagar.

- **Dinámico:** previamente el establecimiento de **Comercio** carga el valor a pagar por EL ASOCIADO/AHORRADOR, 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 ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR que reclame de manera directa al **Comercio**. En todo caso EL ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR por causa de demoras o deficiencias que se presenten en el **Servicio** y que tengan como causa situaciones atribuibles a EL ASOCIADO/AHORRADOR, al **Comercio** y/o algún tercero ajenas al control de CFA como fallas en el fluido eléctrico o la conexión a internet que EL ASOCIADO/AHORRADOR realiza desde su navegador. CFA Cooperativa Financiera no asume responsabilidad en el caso de que EL ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR.

EL ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR para ser registrada en su gestor de directorios.

EL ASOCIADO/AHORRADOR podrá registrar, consultar, transferir, modificar, cancelar sus llaves. Al registrar las Llaves en CFA, EL ASOCIADO/AHORRADOR 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.

Disponibilidad del servicio interoperable (SPI - Servicio Interoperable de Órdenes de pago y Transferencias de fondos inmediatos)

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 ASOCIADO/AHORRADOR por causa de demoras o deficiencias que se presenten en el **Servicio** y que tengan como causa situaciones atribuibles a EL ASOCIADO/AHORRADOR y/o algún tercero ajenas al control de CFA como fallas en el fluido eléctrico o la conexión a internet que EL ASOCIADO/AHORRADOR realiza desde su navegador. CFA Cooperativa Financiera no asume responsabilidad en el caso de que EL ASOCIADO/AHORRADOR 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 ASOCIADO/AHORRADOR.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SISTEMA DE PAGOS INMEDIATOS INTEROPERABLE BRE-B DE CFA

El presente documento establece los términos y condiciones (en adelante "T&C") que rigen el uso de los servicios de Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas (en adelante "el servicio" o "Bre-B"), ofrecidos por la Cooperativa Financiera de Antioquia (en adelante "CFA") a sus asociados y ahorradores (en adelante "Ahorrador /Asociado"). La aceptación de estos T&C es requisito indispensable para acceder y utilizar el servicio.

1. OBJETO Y ACEPTACIÓN

El servicio Bre-B es un sistema de pagos inmediatos que permite al Ahorrador/Asociado, a través de los canales digitales de CFA, realizar y recibir transferencias de fondos y pagos de bajo valor de manera interoperable con otras entidades financieras participantes, durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Al hacer uso del servicio, el Ahorrador /Asociado manifiesta haber leído, entendido y aceptado en su totalidad los presentes T&C.

2. DEFINICIONES

Para la correcta interpretación de estos T&C, los siguientes términos tendrán el significado que se les atribuye en la Circular Reglamentaria Externa DSP-465 del Banco de la República y la normativa vigente:

- **Bre-B:** Denominación e imagen del sello que identifica el servicio de pagos inmediatos interoperables en Colombia.
- **Llave:** Es el identificador que el Ahorrador /Asociado elige y vincula a un único Medio de Pago (Cuenta de ahorros o CFA Express) para recibir fondos.
- **Tipos de Llave:** Corresponden a las siguientes categorías:
 - **Número de documento de identidad:** Cédula, NIT, pasaporte, entre otros, registrados en CFA.
 - **Número de celular:** Número móvil nacional del cliente registrado en CFA.
 - **Correo electrónico:** Email del cliente registrado en CFA.
 - **Identificador Alfanumérico:** Combinación de letras y/o números generada por CFA, que inicia con el símbolo @CFA.
 - **Código del establecimiento de comercio:** Código de identificación asignado por el Adquirente al comercio.
- **Medio de Pago:** La cuenta de ahorros o CFA Express de manejo individual o alterno, activa y sin bloqueos, de la cual es titular el Ahorrador /Asociado en CFA.
- **Códigos QR:** Códigos de respuesta rápida, estáticos o dinámicos, que contienen una Llave para iniciar una orden de pago.
- **Directorio Federado:** Base de datos administrada por la Entidad Administradora del Sistema de Pago de Bajo Valor (EASPBVI) donde se registran las Llaves de los clientes de las entidades participantes de dicho sistema.
- **Directorio Centralizado (DICE):** Base de datos que interconecta los Directorios Federados y contiene la información de las Llaves de todos los sistemas de pago, asegurando que una Llave no se repita a nivel nacional. El directorio Centralizado es administrado por el Banco de la República.

3. ACCESO Y REQUISITOS DE USO

Para utilizar el servicio Bre-B, el Ahorrador /Asociado deberá:

- Ser titular de una cuenta de ahorros o un depósito CFA Express en CFA, que se encuentre activa, sin bloqueos y sea de manejo individual o alterno.
- Tener acceso a la App CFA Móvil y aceptar los T&C generales de los canales digitales y los específicos de Bre-B.
- Para recibir pagos o transferencias, es requisito indispensable haber realizado el registro previo de al menos una Llave.

4. GESTIÓN DE LLAVES

CFA pone a disposición del Ahorrador/Asociado las herramientas para la autogestión completa de sus Llaves a través de la App CFA Móvil.

4.1. Características y Reglas Aplicables:

- **Asociación Única:** Una Llave estará asociada a un único número de producto (también llamado "*Medio de Pago*") en todo el sistema financiero colombiano.
- **Asociación Múltiple:** Su cuenta en CFA o *Medio de pago* podrá estar asociado a **varias Llaves** simultáneamente.
- **Autogestión del Cliente:** El registro, modificación y cancelación de las Llaves para Pagos entre Personas deberá ser realizado **directa y exclusivamente por el Ahorrador /Asociado**.
- **Inmutabilidad:** El Ahorrador/Asociado **no podrá editar o personalizar** el contenido de las Llaves. Si un dato personal que funciona como Llave cambia (ej. número de celular), se deberá cancelar la Llave antigua y registrar una nueva.

4.2. Procedimientos de Modificación, Actualización y Sustitución:

A través de la opción "Bre-B" en la App CFA Móvil, el Ahorrador/Asociado podrá ejecutar de forma autónoma los siguientes procedimientos:

- **Registro:** Proceso inicial para elegir una o varias Llaves y asociarlas a un Medio de Pago.
- **Modificación (Actualización/Sustitución):** Operación que permite cambiar el Medio de Pago asociado a una Llave existente por otro Medio de Pago en CFA, o sustituir una Llave por otra de un tipo diferente.
- **Cancelación:** Elimina de forma permanente el registro de una Llave, dejándola disponible para ser utilizada nuevamente de inmediato.
- **Bloqueo y Reactivación:** Permite suspender temporalmente el uso de una Llave y posteriormente volver a activarla, según las condiciones establecidas en la normativa.
- **Consulta:** Permite visualizar en tiempo real las Llaves que tiene registradas, su estado (activa/bloqueada) y el Medio de Pago asociado.

5. OPERACIONES Y EXPERIENCIA DEL Ahorrador /Asociado

CFA se compromete a que la experiencia de uso sea **sencilla, segura y sin fricciones**.

- Para iniciar una operación, únicamente se requerirá la introducción de la Llave (o lectura del QR) y el monto, cuando aplique.
- Antes de confirmar, se mostrará el **nombre enmascarado del Beneficiario** para su validación.
- Al finalizar, se generará un **comprobante descargable** con la información de la transacción.

6. LÍMITES Y TARIFAS

- **Límites:** El valor máximo por transacción será el establecido por el Banco de la República, equivalente a mil (1.000) Unidades de Valor Básico (UVB). CFA podrá definir límites inferiores por políticas de administración de riesgos.
- **Tarifas:** Las tarifas aplicables al servicio, así como sus actualizaciones, serán las establecidas y comunicadas por CFA en la "**Circular de Tarifas de Productos y Servicios**", documento que se encuentra publicado de forma permanente para su consulta en la página web oficial de la Cooperativa (www.cfa.com.co).

7. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (HABEAS DATA)

Al aceptar estos T&C, el Ahorrador /Asociado **otorga su autorización expresa** para que CFA trate sus datos personales con la finalidad de prestar el servicio Bre-B de acuerdo con la autorización de tratamiento de datos personales previamente suscrita. En todo caso esta autorización incluye, compartir, consultar y actualizar y su información con los **Directorios Federado y Centralizado** para garantizar la interoperabilidad del sistema.

8. PROCEDIMIENTOS DE DEVOLUCIÓN, REVERSIÓN Y ATENCIÓN DE ERRORES

CFA se adhiere a los lineamientos operativos definidos por el Banco de la República para la atención de disputas. Los siguientes procedimientos estarán disponibles para el Ahorrador /Asociado a través de la opción "Bre-B" en la App CFA Móvil.

8.1. Lineamientos Generales Aplicables:

- Para que una operación pueda ser objeto de devolución o reversión, los recursos deben haber sido **previamente acreditados** en la cuenta del Beneficiario.
- El Ahorrador/Asociado podrá consultar el estado de su solicitud ("en proceso" o "finalizado") en el "**Historial de Transacciones**" de la Zona Bre-B.
- Una transacción que ya es objeto de un procedimiento de devolución o reversión no podrá ser sometida a un nuevo procedimiento.
- El uso de estos procedimientos no limita el derecho del Ahorrador/Asociado a acudir a otras instancias o autoridades competentes.

8.2. Procedimiento de Devolución Voluntaria:

Este procedimiento se basa en la voluntad de las partes y no garantiza la restitución de los fondos.

A. Solicitud iniciada por el Ordenante (quien envió el dinero):

- **Plazo:** El Ahorrador/Asociado tiene hasta **treinta (30) días calendario** después de la transacción para iniciar la solicitud.
- **Causales:** Debe seleccionar una de las siguientes opciones:
 - o Transferencia enviada a Cliente receptor errado.
 - o Valor de la transferencia errado.
 - o Transferencia enviada doble vez.

- **Procedimiento:**

1. CFA tramitará la solicitud y notificará a la entidad del Beneficiario.
2. La entidad receptora informará al Beneficiario, quien tendrá **cinco (5) días calendario** para aceptar o rechazar la devolución.
3. **Resultado:** Si el Beneficiario acepta, se debitará los fondos de su cuenta. Si rechaza o no responde en el plazo, el proceso se dará por finalizado y se notificará al Ordenante.

B. Devolución iniciada por el Receptor (quien recibió el dinero):

- **Plazo:** El Ahorrador/Asociado que recibe fondos que no reconoce tiene hasta **treinta (30) días calendario** para iniciar la devolución.
- **Causales:** Debe seleccionar una de las siguientes opciones:
 - Pago/Transferencia recibida de un Cliente originador desconocido.
 - Valor del pago/transferencia errada.
 - Pago/transferencia recibida doble vez.
- **Procedimiento:** Al iniciarla, autoriza a CFA para que debite el valor (total o parcial) de su *Medio de Pago* y lo transfiera de vuelta al Ordenante original.

8.3. Procedimiento de Reversión de Pago (Exclusivo para Comercio Electrónico):

Este procedimiento aplica **únicamente para Pagos a Comercios** cuando la adquisición de bienes o servicios se realice mediante mecanismos de **comercio electrónico (venta no presente)**.

- **Plazo:** El Ahorrador/Asociado tendrá **cinco (5) días hábiles** siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento de la causal para presentar la solicitud de reversión ante CFA.
- **Causales Legales:** La solicitud debe fundamentarse en una de las siguientes causales taxativas:
 - Fraude.
 - Operación no solicitada.
 - El producto adquirido no se recibió.
 - El producto entregado no corresponde a lo solicitado.
 - Producto entregado defectuoso.
- **Requisitos Indispensables:** Para tramitar la solicitud, el Ahorrador/Asociado **deberá aportar:**
 1. Identificación de la transacción.
 2. Indicación del valor a reversar (total o parcial).
 3. **Constancia de la queja presentada ante el proveedor (comercio).**
 4. Manifestación de haber devuelto el bien, cuando sea procedente.
- **Trámite:** Cumplidos los requisitos, CFA gestionará la solicitud. La efectividad de la reversión dependerá de que existan recursos suficientes en la cuenta del comercio. El resultado será notificado al Ahorrador/Asociado.

9. ATENCIÓN DE FRAUDES Y ERRORES OPERATIVOS

Cuando el Ahorrador/Asociado detecte una operación que no reconozca, deberá informarla inmediatamente a CFA por medio de los canales que se dispongan para iniciar el proceso de investigación correspondiente.

9.1. Procedimiento de Devolución por Fraude Confirmado:

Este procedimiento aplica para eventos de fraude distintos a los cubiertos por la reversión de pago.

- **Notificación e Investigación:** Una vez notificado el posible fraude, CFA y las entidades involucradas seguirán sus procesos para la confirmación. El tiempo máximo de investigación no podrá superar los **diez (10) días calendario**.
- **Devolución de Recursos:** Si se confirma el fraude, el participante del receptor realizará la devolución de los recursos con cargo al *Medio de Pago* del cliente receptor en los **dos (2) días hábiles** posteriores a la confirmación.
- **Disponibilidad de Fondos:** La devolución se hará siempre que en el Medio de Pago del receptor existan recursos para efectuarla. El cargo podrá ser parcial si los fondos no son suficientes. CFA informará al Ahorrador/Asociado del resultado y las acciones a seguir.

9.2. Procedimiento de Devolución por Falla Tecnológica (Errores Operativos):

Aplica cuando una operación es afectada por una falla en la tecnología, identificada por el Ahorrador/Asociado o por CFA.

- **Investigación:** CFA y las entidades involucradas investigarán la falla reportada. El tiempo máximo de investigación no podrá superar los **diez (10) días calendario** desde la notificación.
- **Devolución y Responsabilidad:** Si se confirma la falla, se gestionará la devolución con cargo a la cuenta receptora. En caso de que no existan recursos, **la entidad responsable de la falla tecnológica deberá completar los recursos faltantes** para que el Ahorrador/Asociado originador reciba la devolución total. Si la cuenta receptora no tiene fondos, la entidad responsable de la falla tecnológica devolverá los recursos al día hábil siguiente, luego de identificada la falla, y posteriormente realizará el cargo al Medio de Pago del Cliente receptor.

10. EDUCACIÓN FINANCIERA

CFA ratifica su compromiso con la educación de sus asociados y ahorradores. Para ello, dispondrá de un **espacio permanente en su página web** con información didáctica y clara sobre el sistema Bre-B. Este portal incluirá material sobre: pagos inmediatos con QR interoperable y órdenes de pago mediante llaves, beneficios, derechos, deberes del Ahorrador/Asociado, **estrategias para la prevención del fraude y la suplantación**, y el uso adecuado y seguro de los canales digitales y códigos QR.

11. DERECHOS y DEBERES DEL AHORRADOR

11.1. DERECHOS

- **A recibir información clara y oportuna:** Tienes derecho a que CFA te informe de manera transparente sobre las características, costos y condiciones del servicio Bre-B, incluyendo los términos y condiciones de la gestión de tus Llaves.
- **A una experiencia de usuario sencilla y segura:** La operación del servicio debe ser fácil, intuitiva y sin fricciones, requiriendo únicamente la llave (o lectura de QR) y el monto para procesar una transacción.
- **A la confirmación previa:** Antes de finalizar cualquier pago, tienes derecho a que el sistema te muestre el nombre enmascarado del beneficiario para que puedas verificar que los fondos se dirigen al destinatario correcto.
- **A la autogestión de tus Llaves:** Tienes derecho a registrar, modificar, cancelar, bloquear y consultar tus Llaves de forma autónoma a través de los canales digitales de CFA, en cualquier momento.
- **A la protección de tus datos personales:** Tienes derecho a que CFA trate tus datos personales de acuerdo con la ley (Ley 1581 de 2012), solicitando tu autorización explícita para el uso de tu información en los Directorios Federado y Centralizado.
- **A iniciar procedimientos de reclamación:** Tienes derecho a acceder a los procedimientos de devolución voluntaria y reversión de pago (para comercio electrónico) directamente desde la Zona Bre-B de la aplicación, conforme a las reglas y plazos establecidos.
- **A presentar Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR):** Tienes derecho a radicar y hacer seguimiento a tus PQR sobre el servicio Bre-B a través de los canales habilitados por CFA.

11.2. DEBERES

- **Suministrar información veraz:** Es tu deber asegurarte de que la información personal registrada en CFA (documento de identidad, número de celular, correo electrónico) sea veraz y se encuentre actualizada, ya que esta es la base para la creación de tus Llaves.
- **Verificar antes de transar:** Es tu responsabilidad verificar cuidadosamente la Llave del destinatario y el monto antes de confirmar una transferencia. Debido a la naturaleza inmediata del servicio, una vez confirmada, la operación es irreversible.
- **Gestionar tus Llaves de forma exclusiva:** El registro de tus Llaves debe ser realizado directa y exclusivamente por ti. No debes permitir que terceros realicen este proceso por ti.
- **Custodiar tus credenciales de seguridad:** Es tu deber proteger tus contraseñas, claves dinámicas y demás credenciales de acceso a los canales digitales de CFA para prevenir accesos no autorizados.
- **Informar sobre operaciones sospechosas:** Tienes el deber de notificar inmediatamente a CFA a través de sus canales de atención si detectas cualquier operación fraudulenta, errónea o no reconocida en tu cuenta.
- **Cumplir los procedimientos de reclamación:** Para ejercer tu derecho a la reversión de pago, es tu deber presentar la queja formal ante el comercio y aportar la constancia de dicha queja a CFA dentro de los plazos establecidos.

- **Informarte sobre el servicio:** Es tu deber consultar los T&C y el material de educación financiera dispuesto por CFA para entender el funcionamiento, los riesgos y las medidas de seguridad del servicio Bre-B.

12. OBLIGACIONES DE CFA

Las siguientes constituyen las principales responsabilidades de la Cooperativa en la prestación del Servicio Bre-B al Ahorrador:

- **Ofrecimiento del Servicio:** Suministrar el Servicio Bre-B en estricto cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente documento.
- **Disponibilidad de canales:** Mantener canales seguros y disponibles para que el Ahorrador pueda hacer uso de los servicios de BRE-B.
- **Transparencia:** Informar de forma clara y oportuna sobre el funcionamiento del Servicio Bre-B y notificar con antelación cualquier cambio o novedad que se presente.
- **Bloqueo Preventivo:** Bloquear una llave (de forma temporal o definitiva) en caso de detectar uso indebido, intento de fraude, anomalías de seguridad o por requerimiento legal. CFA notificará al Ahorrador de la acción realizada y brindará el acompañamiento necesario para resolver la situación.
- **Cargos y Tarifas:** Informar al Ahorrador si existe algún cargo, comisión o tarifa aplicable a la operación antes de su ejecución.

13. RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD:

- Recuerde que sus claves y datos personales son confidenciales. No los comparta con cualquier persona ni a través de medios como internet, correos electrónicos, encuestas, entre otros.
- La Cooperativa nunca solicita información de sus claves por ningún medio. Abstenerse de responder correos que solicitan usuarios o claves.
- Cambie sus claves frecuentemente.
- Revise con frecuencia el saldo y movimiento de sus productos.
- Mantenga actualizados los datos de contacto donde se recibirán notificaciones de transacciones.
- CFA no cobrará comisión por el uso de Bre-B. El registro de llaves no tiene ningún costo.
- Bre-B no tiene aplicación ni sitio web propio. Funciona exclusivamente a través de plataformas digitales de entidades financieras, como nuestra App CFA móvil.
- Bre-B no tiene cuenta en redes sociales.
- Nunca respondas llamadas, mensajes de texto o de WhatsApp que te pidan aceptar transacciones o ingresar a enlaces sospechosos.
- Evita fraudes con Bre-B no es necesario aprobar los envíos el dinero llega de inmediato a tu cuenta cuando alguien usa tu llave registrada.
- Tu contraseña es secreta y única: Tu clave de acceso a la App CFA Móvil es personal e intransferible. Nunca la compartas con nadie, ni siquiera con alguien que afirme ser empleado de CFA. Utiliza contraseñas robustas que combinen letras, números y símbolos.
- Tu Celular es tu Billetera: Protege tu dispositivo con un PIN, patrón, huella o reconocimiento facial.

14. SUSPENSIÓN, BLOQUEO Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO BRE-B

El servicio de Bre-B está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, pero podrá ser interrumpido, suspendido, bloqueado o cancelado de manera temporal o definitiva por CFA, en cumplimiento de su **deber de seguridad y gestión del riesgo operacional** conforme a la normatividad vigente y en todo caso garantizando siempre el derecho de defensa y debido proceso del asociado o ahorrador mediante los canales de atención dispuestos para ello. Las causales serán aplicadas de forma objetiva y debidamente informadas al asociado o ahorrador de manera oportuna y en los términos legales aplicables, diferenciándose entre:

14.1. Suspensión Temporal (Causales Operacionales)

La suspensión temporal implica una interrupción planificada o reactiva del servicio y se aplicará bajo las siguientes circunstancias:

- **Mantenimiento y Soporte:** Por labores de **mantenimiento, soporte de plataformas o actualizaciones tecnológicas** necesarias para garantizar la calidad y seguridad del servicio. CFA informará al Ahorrador/Asociado sobre estas interrupciones con la máxima antelación posible y dentro de los plazos definidos en la normatividad vigente.
- **Fuerza Mayor o Fallas Técnicas Mayores:** Cuando se presenten eventos de **fuerza mayor, caso fortuito**, o fallas técnicas generalizadas que afecten al sistema Bre-B, al Gestor de Directorios o a la Entidad Administradora del Sistema de Pagos de Bajo Valor (EASPBV), imposibilitando la prestación segura del servicio.
- **Fallas en la Conexión del Cliente:** Imposibilidad de efectuar operaciones por problemas de **línea, congestión o fallas en el fluido eléctrico o conexión a internet** que sean atribuibles al Ahorrador/Asociado o a un tercero ajeno al control directo de CFA.

14.2. Bloqueo y Cancelación (Causales de Seguridad y Regulatorias)

El bloqueo o cancelación del acceso al servicio Bre-B podrá ser temporal o definitivo, ejecutándose de manera inmediata ante un riesgo inminente:

- **Sospecha de Fraude o Riesgo Operacional:** Detección de patrones transaccionales inusuales o actividades sospechosas que indiquen un posible fraude, suplantación, o uso indebido de las credenciales o **Llaves**, en cumplimiento de las políticas de gestión del riesgo y **SARLAFT**.
- **Uso Indebido o Ilegal:** Utilización del servicio para realizar operaciones contrarias a la Ley como lo son lavado de activos o financiación del terrorismo, a las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Notificación del Ahorrador/Asociado:** Por **pérdida, hurto o compromiso** de los dispositivos móviles, claves, o la **Llave** asociada, a partir del momento en que CFA reciba y procese la solicitud de bloqueo.
- **Órdenes de Autoridad:** Requerimiento formal de una autoridad competente (judicial o administrativa) que exija la suspensión o bloqueo del servicio.