

REGLAMENTO DE SERVICIO RECAUDOS

PRIMERO.- De conformidad con los canales de recaudo que hayan sido solicitados por EL CLIENTE al BANCO, los cuales han sido relacionados en el FORMATO DE VINCULACIÓN / NOVEDAD PARA RECAUDOS del cual forma parte integral este reglamento, EL BANCO se compromete con EL CLIENTE a realizar las transacciones débito necesarias de la(s) cuenta(s) corriente(s) o de ahorros que tenga(n) los Usuarios del CLIENTE y/o a realizar el recaudo en su red de oficinas y abonar el valor en la(s) cuenta(s) que designe para esto EL CLIENTE, para facilitar el recaudo de facturas, cuotas y, en general, los recaudos que por cualquier concepto necesite realizar EL CLIENTE. Para tal efecto, EL BANCO se compromete para con EL CLIENTE a poner a disposición de sus Usuarios los canales electrónicos y oficinas del Banco convenidos por las partes y que se relacionan en la página inicial del FORMATO DE VINCULACIÓN / NOVEDAD PARA RECAUDOS del cual forma parte este reglamento.

SEGUNDO.- Las siguientes disposiciones, son aplicables según los servicios solicitados en el FORMATO DE VINCULACIÓN / NOVEDAD PARA RECAUDOS: **A. RECAUDO MANUAL (En Oficinas):** 1. EL BANCO se obliga a recibir en las Oficinas y/o Centros de Pago que se convengan, a través del formato cuyas características fueron descritas en el FORMATO DE VINCULACIÓN / NOVEDAD PARA RECAUDOS, el valor de las cuotas o facturas que los Usuarios de EL CLIENTE RECAUDADOR le esté adeudando por cualquier concepto. 2. Las sumas que EL BANCO reciba en desarrollo de la prestación del servicio serán abonadas a la cuenta indicada en el FORMATO DE VINCULACIÓN / NOVEDAD PARA RECAUDOS. 3. EL BANCO remitirá a EL CLIENTE la información relativa al recaudo, por los medios y en la periodicidad convenida en el FORMATO DE VINCULACIÓN / NOVEDAD PARA RECAUDOS. 4. Es entendido que los pagos cuyo vencimiento esté previsto para un día festivo se prorrogará para todos los efectos hasta el día hábil siguiente, y EL CLIENTE aceptará que su abono se produzca en esa nueva fecha. Todo recaudo efectuado en horario adicional, sábado, domingo o festivo, será contabilizado con fecha del día hábil siguiente. 5. Se acuerda que para la validez de un pago, es necesario que el formato de consignación lleve el sello y firma del cajero o timbre para que las sumas indicadas en el timbre se consideren recibidas. En caso de inconsistencias entre la suma indicada por el Usuario en el formato de consignación y la indicada por el timbre impreso en el recibo, prevalecerá la del timbre. 6. Se acuerda que EL BANCO podrá recibir pagos parciales, recibirá cualquier clase de cheque sea girado a favor del CLIENTE, endosado en blanco o a su favor, salvo pacto en contrario. 7. Los cheques que en desarrollo de los servicios objeto del presente reglamento reciba el BANCO, se entienden recibidos "salvo buen cobro", por lo que su importe sólo será acreditado definitivamente una vez resulte corriente. En caso que, EL BANCO haya facilitado la disponibilidad del importe del cheque recibido, con anterioridad a su pago por parte del banco girado, y éste resultare impagado, EL CLIENTE autoriza irrevocablemente al BANCO para debitar su valor de la cuenta acreditada o de cualquier depósito que tuviere en el BANCO, e incluso para cargarlo contra cualquier cupo de sobregiro que tenga en dicha(s) cuenta(s). **B. RECAUDO CON CÓDIGO DE BARRAS :** 1. EL BANCO se obliga a recibir en las Oficinas y/o Centros de Pago que se convengan, a través de la modalidad (Tarjeta de Recaudo Empresarial o Factura) descrita en el FORMATO DE VINCULACIÓN / NOVEDAD PARA RECAUDOS, el cual tendrá impreso un código de barras, el valor de las cuotas o facturas que los Usuarios de EL CLIENTE RECAUDADOR le esté adeudando por cualquier concepto. 2. Las sumas que EL BANCO reciba en desarrollo de la prestación del servicio serán abonadas a la cuenta indicada en el FORMATO DE VINCULACIÓN / NOVEDAD PARA RECAUDOS. 3. EL BANCO remitirá a EL CLIENTE la información relativa al recaudo, por los medios y en la periodicidad

convenida en el FORMATO DE VINCULACIÓN / NOVEDAD PARA RECAUDOS. 4. Es entendido que los pagos cuyo vencimiento esté previsto para un día festivo se prorrogará para todos los efectos hasta el día hábil siguiente, y EL CLIENTE aceptará que su abono se produzca en esa nueva fecha. Si EL CLIENTE requiere validación de fecha límite de pago se recibirán los pagos hasta la fecha de vencimiento únicamente en horario normal, dado que todo recaudo efectuado en horario adicional, sábado, domingo o festivo, será contabilizado con fecha del día hábil siguiente. 5. Se acuerda que para la validez de un pago, es necesario que el comprobante de pago lleve el sello y firma del cajero o timbre para que las sumas indicadas en el timbre se consideren recibidas. En caso de inconsistencias entre la suma indicada por el Usuario en el formato de consignación y la indicada por el timbre impreso en el recibo, prevalecerá la del timbre. 6. Se acuerda que EL BANCO podrá recibir pagos parciales según lo descrito en el FORMATO DE VINCULACIÓN / NOVEDAD PARA RECAUDOS, recibirá cualquier clase de cheque sea girado a favor del CLIENTE, endosado en blanco o a su favor, salvo pacto en contrario. 7. Los cheques que en desarrollo de los servicios objeto del presente reglamento reciba el BANCO, se entienden recibidos "salvo buen cobro", por lo que su importe sólo será acreditado definitivamente una vez resulte corriente. En caso que, EL BANCO haya facilitado la disponibilidad del importe del cheque recibido, con anterioridad a su pago por parte del banco girado, y éste resultare impagado, EL CLIENTE autoriza irrevocablemente al BANCO para debitar su valor de la cuenta acreditada o de cualquier depósito que tuviere en el BANCO, e incluso para cargarlo contra cualquier cupo de sobregiro que tenga en dicha(s) cuenta(s). 8. En caso de que EL CLIENTE se vincule al servicio de recaudo con tarjeta de recaudo empresarial, la responsabilidad de la entrega de las tarjetas a los usuarios recaerá únicamente sobre EL CLIENTE. **C. RECAUDO CON DÉBITO AUTOMÁTICO:** 1. A través de esta modalidad de recaudo, el BANCO permitirá recibir pagos de sus Usuarios mediante el débito a una cuenta corriente o ahorros, previa autorización del pagador. EL CLIENTE se encuentra en la obligación de solicitar a sus Usuarios, a quienes se afectará su cuenta periódica y automáticamente, una autorización debidamente firmada para realizar el cargo a su cuenta corriente o ahorros, respecto de la cual asume exclusiva responsabilidad por su existencia y validez. 2. EL CLIENTE se obliga a informarle a sus Usuarios sobre la forma de prestación del servicio de recaudo automático y los procedimientos para retirarse de dicho servicio. 3. EL CLIENTE es directamente responsable frente a EL BANCO, a sus Usuarios y/o a terceros por cualquier débito que a las cuentas de éstos se haga sin que medie la respectiva autorización, o que ésta sea inválida, incompleta o errónea y responderá frente a EL BANCO cuando habiendo obtenido la respectiva autorización, ésta no le pueda ser entregada por extravío, destrucción o pérdida. EL CLIENTE se obliga a mantener las autorizaciones de sus Usuarios y personas a cuya cuenta se vaya a efectuar el débito automático, bajo su custodia y con las debidas seguridades, de manera de que en caso de ser solicitadas por EL BANCO y/o por alguna autoridad civil, penal, administrativa o fiscal, puedan ser presentadas de inmediato. 4. El CLIENTE se compromete a obtener de sus Usuarios toda la información necesaria para realizarle el débito automático de dinero, la autorización para el débito y cobro de comisión; cualquier error en su transcripción y la veracidad de esta información, es responsabilidad del CLIENTE. 5. EL CLIENTE se obliga a remitir a EL BANCO la información requerida para la realización del recaudo, con al menos treinta (30) días de antelación a la fecha en que deban efectuarse, de tal manera que éste pueda ejecutar los recaudos a las cuentas en las fechas indicadas por EL CLIENTE. 6. EL BANCO no se hace responsable si el número de cuenta reportado por EL CLIENTE en la base de datos se encuentra errado, apareciendo al otro día el abono rechazado y ocasionando cobro de los intereses de mora para los Usuarios y/o

perjuicios para el mismo CLIENTE. 7. Si la fecha del recaudo suministrada por EL CLIENTE es sábado, domingo o cualquier día festivo, EL BANCO realizará las transacciones el día hábil siguiente, sin responsabilidad por parte de éste. La acreditación de las cuentas se hará dentro de los tiempos de compensación establecidos por el sistema interbancario. 8. Cuando la cuenta del Usuario según el servicio prestado, bien sea corriente o de ahorros, no tenga fondos suficientes y disponibles o presente estado inactivo que no permitan a EL BANCO realizar el cargo de la suma indicada por EL CLIENTE y/o por el Usuario, EL BANCO no asume ninguna responsabilidad u obligación por tales motivos ante éstos. Es entendido que los cargos en la cuenta de los Usuarios, de conformidad a este contrato, serán por el valor total de la cuantía validada por EL BANCO, razón por la cual puede variar respecto a la cuantía señalada por EL CLIENTE originalmente. En caso de que la cuantía validada por EL BANCO no coincida con la señalada por EL CLIENTE, EL BANCO se compromete a informar previamente a EL CLIENTE sobre la información validada y la rechazada, mediante un listado.

D. RECAUDOS POR BOTÓN DE PAGOS POR INTERNET (PSE): 1. Este servicio permite recibir pagos de los Usuarios mediante el débito a una cuenta corriente o de ahorros, ingresando por la página web de EL CLIENTE y utilizando como medio de pago el portal de la entidad financiera del Usuario. Para recaudos procesados a través del sistema PSE (Proveedor de Servicios Electrónicos), el web hosting del sitio del CLIENTE en Internet puede ser proveído por cualquier tercero. En cualquier caso, los sistemas de web hosting utilizados por EL CLIENTE tienen que cumplir con todos los requerimientos técnicos y de seguridad establecidos por el BANCO y/o ACH. Independientemente del proveedor de servicios de web hosting utilizado por el CLIENTE, todas las transacciones y mensajes de datos originados desde el web hosting del CLIENTE serán atribuidos por el BANCO al CLIENTE y no podrán ser repudiados por éste, incluidos los mensajes que ordenen cambios en las cuentas de destino de los recaudos de ventas que se realicen a través de PSE. 2. Es obligación de la empresa efectuar seguimiento y control de los movimientos derivados de este tipo de ventas. El BANCO no es parte de los contratos celebrados entre el proveedor del web hosting y EL CLIENTE y las responsabilidades que surjan entre dicho proveedor y EL CLIENTE con ocasión de dicho contrato deben ser asumidas por dichas partes. 3. Teniendo en cuenta la inversión en recurso humano y tecnológico que el BANCO realiza para la vinculación del CLIENTE al sistema PSE, este se obliga a mantener como cuenta recaudadora de las ventas que realice a través de PSE unas de sus cuentas en el BANCO DE BOGOTA por lo menos durante un año a partir de la firma del presente reglamento, por lo que durante dicho término no podrá dar por terminado el servicio.

E. RECAUDO EN MEDIOS ELECTRÓNICOS CON BASE DE DATOS: 1. Este servicio permite recibir pagos de los Usuarios, mediante el débito a la cuenta corriente o de ahorros de éste utilizando medios electrónicos como Cajeros Automáticos, Servilínea, Agilizadores electrónicos o Internet, validando los datos de pago en una base de datos local del CLIENTE. EL CLIENTE se compromete para con EL BANCO a actualizar periódicamente la base de datos de facturación, según la periodicidad indicada en el FORMATO DE VINCULACIÓN / NOVEDAD PARA RECAUDOS. 2. EL CLIENTE se hace responsable de la veracidad y certeza de los datos enviados en la base de datos de facturación, eximiendo al BANCO y a los sistemas de pago utilizados por cualquier error cometido con ocasión de la falsedad o inexactitud de la misma.

F. VENTA DE PINES EN LINEA Y FACTURACIÓN EN LINEA: 1. Para facilitar el pago que los usuarios hagan a EL CLIENTE para la expedición de códigos de identificación y recaudos de servicios públicos o privados, EL CLIENTE se obliga a mantener la conexión con EL BANCO en un 99% del tiempo, con el fin de acceder a la base de datos contra la cual se validarán los datos del pago. El incumplimiento de este compromiso dará derecho a

EL BANCO para dar por terminado el servicio, sin previo aviso y sin lugar a indemnizaciones. 2. EL CLIENTE se hace responsable de la veracidad y certeza de los datos contenidos en la base de datos de facturación, eximiendo al BANCO y a los sistemas de pago utilizados por cualquier error cometido con ocasión de la falsedad o inexactitud de la misma. **G. RECAUDOS PARA NO FACTURADORES:** 1. Este servicio le permite al CLIENTE recibir pagos de sus Usuarios a través de cajeros automáticos de la red ATH o Internet mediante el débito en línea a la cuenta de ahorros o corriente del Usuario en EL BANCO. EL CLIENTE se compromete para con EL BANCO a informar a sus Usuarios el código de recaudo asignado por EL BANCO, la referencia de pago y el valor a pagar. EL CLIENTE podrá optar por la implementación de rutina de validación de dígito de chequeo en el código de referencia, sin embargo, si EL CLIENTE no desea utilizar este mecanismo, EL BANCO no se hace responsable por la validez de la información digitada por el pagador en el momento de la transacción. **H. VENTA DE PINES CON REPOSITORIO:** 1. Contra el pago que haga el Usuario a través de cajeros electrónicos de la red ATH y agilizadores electrónicos, debitando su cuenta corriente o de ahorros en EL BANCO en línea, EL BANCO expedirá un código identificador de servicio de acuerdo a los valores definidos por EL CLIENTE a través de tales medios. 2. EL CLIENTE se compromete para con EL BANCO a entregar los archivos de pines encriptados y cifrados para garantizar la transmisión segura de esta información. 3. EL BANCO descontará automáticamente el valor de la comisión pactada con EL CLIENTE del valor pagado inmediatamente el Usuario realice el pago, de forma que sólo abonará en la cuenta del CLIENTE el valor neto una vez deducida la comisión acordada. **PARÁGRAFO.-** En caso de encontrar evidencia fundamentada de la comisión de un fraude en el pago, EL CLIENTE autoriza desde ya a EL BANCO a debitar de la cuenta en la que se reciben los dineros que se recaudan el valor pagado de manera irregular y abonado en dicha cuenta recaudadora, con miras a devolver el dinero al usuario afectado con el débito fraudulento o irregular. En consecuencia, el pago se tendrá como no efectuado y así se reportará. Es intención expresa del CLIENTE no presentar reclamo alguno, judicial o extrajudicialmente, en contra del BANCO por los débitos efectuados en virtud de la presente autorización. **TERCERO.-** Las siguientes disposiciones son aplicables para los recaudos a través de mecanismos electrónicos (recaudo automático, servilínea, PSE, pagos virtuales y demás que incluyan a ACH como cámara de compensación automática): 1. Para efectuar los recaudos, los débitos se podrán realizar de cuentas de EL BANCO o de las entidades financieras con las cuales éste acuerde prestar el servicio, hacia cuentas del CLIENTE en el BANCO. 2. Para que EL BANCO pueda efectuar las transacciones automáticas directamente a EL BANCO o a las entidades financieras con las cuales convenga la prestación del servicio, es indispensable que los Usuarios tengan cuenta corriente o de ahorros en las mismas. 3. Para la prestación del servicio de recaudos a cuentas de EL BANCO regirán todas las estipulaciones de los contratos de cuenta corriente o de cuenta de ahorros, suscritos por EL CLIENTE o por los Usuarios con EL BANCO, que no sean contrarias a las especiales prescritas en este documento el cual constituye una modificación al contrato suscrito por EL CLIENTE. 3. Se acuerda que las validaciones necesarias para la prestación del servicio las realizará el BANCO de acuerdo con sus normas de seguridad internas. 4. La información suministrada por EL CLIENTE deberá estar acorde con los términos, formatos, características y condiciones técnicas requeridas por EL BANCO. La información suministrada por EL CLIENTE y recibida por EL BANCO es confidencial y para uso exclusivo del servicio convenido. 5. Se conviene que EL BANCO podrá modificar, suspender, o limitar los servicios, a los que se refiere la presente cláusula, en todo o en parte y expresamente se conviene que EL BANCO no asume responsabilidad si las cuentas de Usuarios no pueden ser debitadas, por los errores, por la omisión, o por la demora que se presenten en la elaboración o

remisión de la información, ni por fallas que pueda cometer con ocasión de los errores consignados en la misma, si las órdenes de pago se encuentran mal elaboradas por el Usuario o por EL CLIENTE. 6. EL CLIENTE asumirá todos los costos, gastos o erogaciones de cualquier tipo en que deba incurrir el BANCO por errores que se deriven de cargos realizados con base en datos irreales, equivocados o que presenten cualquier inexactitud y que hayan sido suministrados por el CLIENTE en el archivo. Para ello, EL CLIENTE autoriza a EL BANCO para realizar un débito a la cuenta recaudadora por tales valores. CUARTO.- Las sumas recaudadas en desarrollo de los servicios objeto del presente reglamento, serán abonadas en la cuenta referida en el FORMATO DE VINCULACIÓN / NOVEDAD PARA RECAUDOS. El cambio de la cuenta de destino de los abonos deberá ser avisado al BANCO con quince (15) días de antelación, por escrito o por cualesquiera otros medios que el BANCO tenga establecidos o llegue a establecer en el futuro para el efecto. QUINTO.- Se conviene que EL BANCO no asume responsabilidad si los recaudos no pueden ser abonados oportunamente, o la operación se demora o es interferida, por las fallas en los sistemas de comunicación, en los equipos de computación, en el fluido eléctrico o por fuerza mayor tales como: cierre, o bloqueos de oficina por huelga, paro, conmoción civil, acciones de autoridad o de movimientos subversivos: El Banco es responsable de realizar el proceso de recaudos en el menor tiempo posible, después de resuelto el inconveniente. SEXTO.- Las condiciones y procedimientos aquí estipulados, permanecerán inalterables durante la ejecución del servicio. Sin embargo, las modificaciones o ajustes que haga EL BANCO al presente reglamento se darán a conocer a EL CLIENTE, quien tendrá un término de quince (15) días para pronunciarse al respecto. Si transcurridos los quince (15) días EL BANCO no ha recibido contestación de parte de EL CLIENTE, se entenderá que éste ha aceptado las modificaciones o ajustes introducidos por EL BANCO. En caso contrario, EL CLIENTE podrá dar por terminado el servicio anticipadamente sin que haya lugar a preavisos. SEPTIMO.- EL CLIENTE se obliga a instruir a sus Usuarios sobre la manera como se harán los recaudos a través del servicio prestado por EL BANCO y que se reglamenta en este documento. OCTAVO.- Se conviene que el BANCO podrá utilizar los canales que considere necesarios para informar al público sobre los servicios a los que se refiere el presente reglamento, así mismo podrá presentar la información de acuerdo con su propio criterio, debiendo en cualquier caso abstenerse de presentar la información de manera que perjudique la imagen del CLIENTE. La promoción de los servicios en los términos de la presente cláusula no causará ninguna erogación a cargo del BANCO. NOVENO.- EL BANCO no asume responsabilidad por la omisión, por los errores o por la demora que se presenten en la elaboración o remisión de la información del CLIENTE o los Usuarios, ni por fallas que pueda cometer con ocasión de los errores consignados en la misma. DECIMO.- EL BANCO no se responsabiliza por el cobro de intereses de mora a los usuarios que se ocasionen por el pago de la factura después de la fecha de la exigibilidad. EL CLIENTE es el responsable de incluir en la facturación el cobro de estos intereses. DECIMO PRIMERO.- Se conviene que EL BANCO cobrará a EL CLIENTE una comisión por la prestación del servicio de recaudos dirigida a EL BANCO o a cuentas de las entidades financieras con las que se establezca la prestación del servicio, cuando ello sea aplicable. Esta comisión será cargada a la cuenta definida por el CLIENTE, cada vez que se efectúe el abono y los cargos a las cuentas correspondientes, o tratándose de recaudo manual cada vez que sea recibido un recaudo y en caso de medios electrónicos y PSE mensualmente. En caso de que los cargos originados por EL CLIENTE no sean aceptados en las entidades receptoras de los pagos, debido a errores en el trámite o en la entrega de la información por parte de EL CLIENTE, EL BANCO cobrará una comisión, de rechazo o devolución, cuyo valor dependerá de la causa que lo haya originado. El valor por

transacción se aplicará de acuerdo con las tarifas para el servicio correspondiente, menos los descuentos a que tenga derecho EL CLIENTE, cada mes, de acuerdo con las tablas de descuentos vigentes y que serán establecidas de tiempo en tiempo con base en los promedios mensuales de depósitos en Cuenta Corriente y de ahorros que EL CLIENTE mantenga en el BANCO, pero advirtiéndolo en todo caso que es obligación realizar los pagos mínimos vigentes por transacción. Las tarifas vigentes obran en anexo que debidamente firmado por las partes forma parte de este reglamento.

PARAGRAFO PRIMERO.- Se acuerda que, EL BANCO tiene la autonomía para actualizar el valor de la comisión, previa comunicación a EL CLIENTE, no inferior a 15 días hábiles; si EL CLIENTE no se pronuncia sobre este nuevo valor de comisión, EL BANCO procede a actualizarla en sus aplicaciones, para el débito pertinente, en caso contrario el CLIENTE podrá proceder a dar por terminado el servicio sin que haya lugar a preavisos.

PARAGRAFO SEGUNDO.- Cuando la liquidación de la comisión mencionada en esta cláusula resulten centavos, su valor se aproxima al peso siguiente: por defecto, si su valor es inferior a cincuenta (50) centavos o por exceso, si su valor es igual o superior a cincuenta (50) centavos.

PARAGRAFO TERCERO.- Las comisiones serán debitadas de la cuenta designada por el cliente, sin perjuicio de que EL BANCO pueda debitarlas de cualquier otra cuenta o depósito que el CLIENTE tenga en el BANCO. En caso de mora o retardo injustificado de EL CLIENTE en el pago de las comisiones, ésta reconocerá a EL BANCO un interés moratorio, a la tasa que tenga establecido EL BANCO para sus clientes, en esa fecha.

DECIMO SEGUNDO.- Se acuerda que los gastos, erogaciones, portes, cables, impuestos, timbre, etc., y cualesquiera otros que cause la ejecución de los servicios objeto del presente reglamento serán cubiertos por EL CLIENTE inmediatamente se generen. EL BANCO podrá debitar los montos correspondientes de las cuentas de EL CLIENTE y en caso de que éste se retrarde en el pago o reembolso, EL BANCO cargará por concepto de intereses de mora el máximo autorizado por la ley.

DECIMO TERCERO.- Se conviene que EL BANCO no tendrá responsabilidad alguna para con los Usuarios de EL CLIENTE por cualquier error o deficiencia que se presente en el proceso del cargo y/o traslado, salvo cuando ello fuere imputable al BANCO a título de culpa o dolo, así mismo que EL BANCO no atenderá las reclamaciones que se presenten por las diferencias que surjan entre EL CLIENTE y los usuarios, por motivos tales como: la cuantía, la oportunidad del recaudo o por el concepto que los mismos se hacen, puesto que la obligación es tan solo, según los servicios que cuya prestación se haya convenido, la de recaudar las sumas de dinero en las oficinas y/o centros de pago y/o debitar la cuantía indicada por EL CLIENTE de las cuentas de sus usuarios, siempre y cuando éste suministre los datos e imparta oportunamente las instrucciones correspondientes.

DECIMO CUARTO.- De los recaudos solicitados por EL CLIENTE a sus Usuarios, se dejará constancia mediante facturas y/o recibos suscritos entre ellos, ya que EL BANCO no está facultado para elaborar o exigir dichos documentos. EL CLIENTE aceptará como comprobante del pago efectuado por el Usuario en el BANCO, el extracto de la cuenta corriente o de ahorros o un certificado entregado por EL BANCO, donde se informa la fecha y valor del pago y/o abono. Tratándose de recaudo manual, el soporte del recibo será el formato de consignación con las condiciones establecidas en la cláusula segunda de este reglamento. EL CLIENTE se compromete a mantener la información adecuada para la atención de reclamos.

PARAGRAFO PRIMERO.- Será responsabilidad del CLIENTE entregar los productos o servicios seleccionados por sus Usuarios en las condiciones pactadas con ellos. Se acuerda que EL BANCO bajo ninguna circunstancia atenderá reclamaciones de los Usuarios o de terceros por los conceptos expresados ni por cualquier otro concepto que tenga que ver con la relación comercial y/o laboral y/o civil entre EL CLIENTE y los Usuarios. EL CLIENTE será el encargado de realizar los ajustes necesarios que se

originen por el inconveniente con el procesamiento de recaudos, como puede ser pagos dobles, proceso parcial de recaudos, cancelación del proceso, y general.

PARAGRAFO SEGUNDO.- En el evento de presentarse reclamos por parte de los Usuarios, EL CLIENTE designará a una persona la cual estará encargada de realizar los reclamos a que haya lugar, los cuales deberán ser dirigidos al BANCO por escrito, y una vez EL CLIENTE tenga el respectivo reporte y si existe algún reclamo, lo deberá realizar en un plazo no mayor a 15 días contados desde la fecha en que lo recibió, de lo contrario se contará con el finiquito de EL CLIENTE respecto a los pagos recibidos. Igualmente, el BANCO designará una persona encargada de recibir y tramitar los reclamos hechos por EL CLIENTE. En todo caso, EL CLIENTE se compromete a colaborar con las investigaciones que sean necesarias; si se requiere interpondrá las denuncias penales pertinentes, y aportará todos los documentos y soportes que requiera EL BANCO.

DECIMO QUINTO.- EL CLIENTE se obliga a no acceder, ni intervenir en el funcionamiento, ni usar o disponer en cualquier forma de los archivos, sistemas, programas, aplicaciones o cualquier otro elemento que EL BANCO DE BOGOTA con carácter exclusivo, reservado o propio de su actividad, utilice o posea a efecto de llevar a cabo la prestación de sus servicios en INTERNET o cualquier otra red informática, como también se obliga a no acceder, ni usar o disponer indebidamente o sin autorización del BANCO de los datos o la información incluida en los mismos programas, archivos, sistemas, aplicaciones, etc. EL CLIENTE se obliga a capacitarse para obtener la prestación del servicio cuando ello sea necesario y a utilizar para el acceso a los servicios ofrecidos software compatible con los sistemas del BANCO y de ser el caso los aplicativos o versiones recomendadas por el mismo. EL CLIENTE deberá dar aviso inmediato al BANCO por un medio idóneo del conocimiento, disposición, uso o acceso, cualquiera que sea su causa, que tenga o hayan tenido el titular o terceros de tales archivos, datos, sistemas, programas aplicaciones o cualquier otro elemento de los anteriormente citados. Son de cargo exclusivo del CLIENTE los perjuicios que se causen por la contravención de lo dispuesto en la presente cláusula, y en tal sentido asume frente al BANCO y a terceros la responsabilidad que del incumplimiento de la misma se derive.

DECIMO SEXTO.- EL CLIENTE se obliga a no utilizar los servicios ofrecidos por el Banco para fines ilícitos, así mismo se abstendrá de utilizar los medios puestos por EL BANCO a su disposición para la prestación del servicio para:

- a) Crear o tratar de crear una identidad falsa con el propósito de engañar al BANCO o a terceros respecto a la identidad del remitente o del origen de sus mensajes.
- b) Transmitir o cargar archivos que contengan virus, caballos de Troya, gusanos, bombas de tiempo, robots de cancelación de noticias, o cualesquiera otros programas perjudiciales o nocivos.
- c) Transmitir o cargar materiales que contengan software u otros materiales protegidos por la legislación relativa a la propiedad intelectual, el derecho a la intimidad o a la propia imagen o por cualquier otra legislación o derecho aplicable, salvo que EL CLIENTE sea titular o controle los referidos derechos o haya recibido todas las autorizaciones necesarias para ello.
- d) Interferir o interrumpir redes conectadas con el servicio o infringir las normas, directivas o procedimientos de dichas redes.
- e) Intentar obtener acceso de forma no autorizada a los servicios prestados por EL BANCO a través de medios electrónicos, al igual que a cualquier sistema informático o red conectados con los servicios ofrecidos por el BANCO, a través de búsqueda automática de contraseñas o por cualquier otro medio, incluidos los que impliquen la utilización en cualquier forma de los implementos suministrados por el BANCO para la prestación del servicio.
- f) Interferir con el uso o disfrute de los servicios por parte de otros CLIENTES, de otras personas o entidades.
- g) Obtener información de terceros, siendo entendido que si de cualquier manera accede a ella debe mantener la reserva del caso y responder por los perjuicios que cause la violación de la misma.
- h) Realizar

cualquier otro acto que pueda generar perjuicios al BANCO o a terceros. **DECIMO SEPTIMO.-** EL CLIENTE deberá utilizar, cuando se requiera para la prestación del servicio, el software más reciente o el exigido por el Banco y a utilizar siempre una red segura. EL CLIENTE se abstendrá de usar, durante la prestación de los servicios objeto de este reglamento, y en general en desarrollo de la relación establecida con EL BANCO, equipos de uso público o que no sean de su uso personal y respecto de los cuales se haya cerciorado contienen elementos de seguridad suficientes para la realización de transacciones electrónicas. **DECIMO OCTAVO.-** EL BANCO no se obliga a garantizar una disponibilidad mínima de tiempo de los servicios ofrecidos, así mismo no garantiza que los programas o los servidores utilizados para la prestación del servicio estén libres de virus u otros componentes nocivos, por lo cual las partes acuerdan que el BANCO no responderá en ningún caso por daños producidos en los sistemas o equipos del CLIENTE con ocasión de la realización de operaciones con EL BANCO, ya que es de cargo del CLIENTE mantener todos los equipos y aplicativos necesarios para mantener sus sistemas libres de virus o daños que se puedan generar con ocasión de las operaciones que realice con el BANCO a través de INTERNET o cualquier otra red informática. **PARÁGRAFO PRIMERO.-** EL BANCO no asume responsabilidad alguna por la continuidad del servicio y los riesgos a los que se encuentra expuesta la infraestructura tecnológica del sistema de recaudos y su operación. Esta exención de responsabilidad se extiende entre otras materias, sin limitarse a ellas, a los riesgos tecnológicos derivados de errores lógicos en los aplicativos, sabotajes en los soportes lógicos, fallas en los equipos de hardware, caídas en el fluido eléctrico o en los servicios de telecomunicaciones asociados a la prestación del servicio. EL BANCO se exonera de toda responsabilidad pecuniaria derivada de estos hechos y limita su responsabilidad al ejercicio de las actividades correctivas que razonablemente deban tomarse para restituir el servicio o hacer frente a las anomalías que llegaren a afectarlo. Esta exoneración de responsabilidad se extiende a favor de todos los integrantes de los sistemas de pagos a través de los cuales se procesan las operaciones. **PARÁGRAFO SEGUNDO.-** EL BANCO se reserva la facultad, en todo tiempo, de negar el servicio, o de suspender y/o terminar el servicio en ejecución, de manera unilateral, por razones de protección del sistema de recaudos. Se presumen como razones de protección del sistema, aquellas que se basen en la detección de vulnerabilidades en los sistemas de operación y/o procesamiento del BANCO, el sistema de operación y/o procesamiento de EL CLIENTE, o la inclusión de EL CLIENTE y/o de sus principales accionistas o directores en listados nacionales o internacionales como sospechosos de participar en actividades de lavado de activos, de faltas a la transparencia en la contratación, o de estar vinculados de cualquier otra forma a actividades delincuenciales o de apoyo a grupos al margen de la ley. **DECIMO NOVENO.-** Para que EL CLIENTE pueda promocionar la utilización del medio de recaudos mediante los servicios del BANCO a los que se refiere el presente convenio requerirá autorización previa y expresa del BANCO. **VIGESIMO.-** EL CLIENTE autoriza al BANCO a realizar las correcciones contables necesarias que se originen por la aplicación errada de abonos dobles en una misma facturación, afectando la cuenta corriente o de ahorros del CLIENTE. **VIGÉSIMO PRIMERO.-** En caso de que por razón del presente contrato, alguno o algunos de los Usuarios de EL CLIENTE pretendieran responsabilizar a EL BANCO, éste podrá repetir contra EL CLIENTE por cualquier suma a que fuere condenado por esta causa, así como por los gastos y costos en que hubiere incurrido en su defensa, incluidos los intereses a la tasa máxima certificada por la Superintendencia Financiera para intereses de mora, en caso de que no sean pagados oportunamente por EL CLIENTE, salvo que ello fuere imputable al BANCO a título de culpa o dolo. **VIGESIMO SEGUNDO .-** EL BANCO en virtud de los servicios a los que se refiere el

presente reglamento no se constituye en garante de sus cuentacorrientistas o de los cuentahabientes de otras entidades financieras con que tenga celebrado convenio frente a EL CLIENTE ni a terceros por ningún concepto, en especial es ajeno a la solvencia y cumplimiento del cuentahabiente y/o cuentacorrientista y bajo ninguna circunstancia atenderá reclamaciones de EL CLIENTE o de terceros relacionados con los conceptos expresados o con cualquier otro concepto que esté relacionado con las actividades del cuentahabiente y/o cuentacorrientista. **VIGESIMO TERCERO.-** Para todos los efectos contractuales a que haya lugar se tendrá como domicilio de las partes el lugar de firma del reglamento. **VIGESIMO CUARTO.-** EL BANCO no es responsable de dar cumplimiento a las normas, reglas o resoluciones que rigen a EL CLIENTE, en cuanto a condiciones para realización de ventas no presenciales, el recaudo de pagos y/o abonos en cuenta, el manejo del comprobante o factura de pago, tiempo de atención de reclamos, suspensión de pagos a los usuarios de estos servicios y demás, las cuales son controladas por su ente regulador. EL CLIENTE declara y garantiza al BANCO que: tiene todas las autorizaciones, licencias, registros y permisos legales, administrativos, corporativas, estatutarias, gubernamentales y cualesquiera otras autorizaciones licencias o permisos requeridas para permitirle legalmente el ejercicio de sus funciones, de su objeto, el cumplimiento de sus obligaciones para con EL BANCO y la celebración y ejecución del presente convenio y se obliga a dar cumplimiento durante la vigencia del mismo a todas las disposiciones legales a las que esté sujeto por sus actividades, en particular las relacionadas con la ejecución del presente convenio. **PARÁGRAFO PRIMERO.-** EL CLIENTE se obliga a implementar sistemas de prevención, control y seguridad que enfrenten los riesgos de fraude vinculados a vulnerabilidades en sus áreas administrativas, física, lógica y de comunicaciones. EL BANCO se reserva el derecho de efectuar visitas de auditoria cuando lo estime conveniente, para lo cual puede contar con el apoyo de terceros. **PARAGRAFO SEGUNDO.-** EL CLIENTE mantendrá durante todo el tiempo durante el cual los servicios objeto del presente reglamento estén vigentes y mientras tenga relaciones con el BANCO una política de conocimiento de sus clientes y personas con las cuales mantenga relaciones, que permita el conocimiento de sus negocios y el origen de sus activos, el conocimiento de los representantes legales y socios de las personas con las cuales mantiene negocios y conocer el soporte de las operaciones de sus clientes y personas con las que mantenga relaciones, etc., de tal manera que no sean utilizadas las actividades del CLIENTE como mecanismos para la realización de ilícitos y para el lavado de activos, así mismo EL CLIENTE se obliga a no utilizar al BANCO para canalizar dineros provenientes de actividades que no conozca o sean ilícitas o para dar apariencia de legalidad a actividades u operaciones contrarias a la ley. EL CLIENTE se obliga a informar a la Entidad Financiera las operaciones que por su número, cuantía o características se salgan de los patrones habituales y puedan implicar un fraude o un mecanismo para el lavado de activos. **VIGESIMO QUINTO.-** EL CLIENTE se compromete a guardar absoluta reserva sobre toda la información, política, procedimiento u operación que le sea dada a conocer por EL BANCO, para el desarrollo del servicio. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Para asegurar el cumplimiento de la obligación de confidencia estipulada en esta cláusula, EL CLIENTE se obliga a devolver una vez terminado el servicio, de inmediato a EL BANCO, todos los equipos, documentos, software, soportes lógicos o materiales en que se encuentre este grabado, junto con sus manuales y documentos de utilización, instructivos, etc., que éste le haya facilitado para la prestación de sus servicios, en la medida en que su consulta ya no resulte necesaria en la ejecución del objeto aquí convenido. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** En consecuencia, EL CLIENTE asume el compromiso de tomar todas las precauciones necesarias para garantizar la confidencialidad del material e información que EL BANCO le proporcione, las cuales en ningún caso, serán menores

de aquellas tomadas para mantener sus propios asuntos y negocios importantes en reserva cuando la naturaleza de éstos así lo exijan, absteniéndose en lo sucesivo de efectuar para sí o para terceros, arreglos, reproducciones, adaptaciones o cualquier otra clase de mutilación, deformación o modificación del sistema o de los datos que lleguen a su conocimiento con ocasión de la ejecución del servicio. **PARÁGRAFO TERCERO:** En caso de que EL CLIENTE, sus auxiliares o dependientes violen dicha reserva, se obliga a indemnizar todos los perjuicios que le cause a EL BANCO o a terceros por tales conductas. **VIGESIMO SEXTO.-** EL CLIENTE se compromete a conservar los soportes y demás documentos, relacionados con el objeto del presente reglamento, por el término legal a que esté obligado y durante el tiempo que lo considere razonable; así mismo el Banco conservará los documentos relacionados con el objeto del presente reglamento durante el término de seis (6) años, de acuerdo con lo establecido en el artículo 96 del Decreto 663 de 1993. En caso de pérdida, extravío o destrucción de alguno de los soportes o documentos, EL BANCO podrá expedir copias de los mismos a costa de EL CLIENTE, previa solicitud por escrito con por lo menos diez (10) días hábiles de anticipación, teniendo en cuenta el término legal mencionado. **VIGESIMO SEPTIMO.-** EL CLIENTE se compromete a la revisión periódica de los extractos de sus cuentas; si transcurridos quince (15) días de haberse enviado el extracto EL CLIENTE no hace ningún reparo, se entenderá finiquitado por ésta el extracto hasta la fecha de corte. **VIGESIMO OCTAVO.-** En el evento que EL CLIENTE requiera el cambio de firmas para la prestación del servicio objeto del presente reglamento, deberá avisar por escrito a EL BANCO con una anticipación no menor a diez (10) días; dicho cambio deberá ser solicitado por el representante legal de EL CLIENTE y soportarse con los documentos que acrediten la calidad de los nuevos autorizados tales como: decreto de nombramiento, Acta de Posesión, Certificado de existencia y representación legal, Acta de Junta Directiva y/o de Socios, poderes de representación, y demás documentos legales exigidos por normas especiales. **VIGESIMO NOVENO.-** En el evento en que EL CLIENTE sea una entidad estatal se obliga a presentar a EL BANCO todos los documentos y autorizaciones que legal y/o estatutaria y/o convencionalmente se requieran para la aceptación y manejo del presente reglamento; será responsabilidad de EL CLIENTE la no presentación de dichos documentos y autorizaciones de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la ley 80 de 1.993 y demás normas complementarias. **TRIGÉSIMO.-** Los servicios objeto del presente reglamento serán prestados de manera indefinida en el tiempo. Sin embargo EL BANCO O EL CLIENTE podrán dar unilateralmente por suspendido, disminuido o terminado total o parcialmente los servicios objeto del presente reglamento, sin necesidad de indemnización alguna cuando las necesidades así lo exijan, avisando a la otra parte con treinta (30) días de antelación. Así mismo serán causales de terminación del servicio entre otras: el cierre temporal o definitivo de EL CLIENTE; la liquidación voluntaria o forzosa de EL CLIENTE; el incumplimiento reiterado en las obligaciones que por este documento ha asumido EL CLIENTE. **TRIGESIMO PRIMERO.-** EL CLIENTE declara que no se encuentra inmerso en ninguna causal de inhabilidad e incompatibilidad consagradas en la Ley 80 de 1.993 y normas concordantes. **TRIGESIMO SEGUNDO.-** Las diferencias que surjan con motivo del desarrollo y ejecución de los servicios objeto del presente reglamento se someterán a la decisión de expertos o a justa tasación, para cuyo efecto cada una de las partes designará un perito. Tanto las partes como las personas en lo no previsto se sujetarán a lo que al respecto dispone el Código de Comercio en sus artículos 2026 y siguientes. **TRIGESIMO TERCERO.-** Todos los gastos e impuestos que se causen con ocasión del servicio o con la firma del presente reglamento serán por cuenta de EL CLIENTE.

El presente reglamento es un anexo al contrato de cuenta _____ No. _____ suscrito entre las mismas partes y que sustituye cualquier acuerdo previo con el mismo objeto o con objeto semejante.

Para constancia de lo anterior se firma en la ciudad de _____ a los () días del mes de _____ del año _____.

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL
No. Id.

ANEXO 1
TARIFAS

<i>Tipo Recaudo</i>	<i>Tarifa</i>
Sistema Nacional de Recaudos	
Código de Barras	
Recaudo 24Horas	
PSE (proveedor de Servicios Electrónicos)	

Para constancia de lo anterior se firma en la ciudad de _____ a los
() días del mes de _____ del año _____.

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL
No. Id.

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL
No. Id.

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL
No. Id.

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL
No. Id.