

CONSIDERACIONES:

Por la utilización de los servicios o productos bancarios ofrecidos por las entidades que pertenecen o llegaren a pertenecer al Grupo Bancolombia, ubicadas en el exterior (Bancolombia Panamá, Bancolombia Cayman, Bancolombia Puerto Rico) , en adelante “El Grupo” a través de sus páginas web www.bancolombiapanamá.com, www.bancolombiapuertorico.com, www.bancolombiacayman.com y a través de la página www.bancolombia.com.co. El Cliente acepta el presente reglamento de utilización de servicios bancarios por Internet, en adelante “El Servicio”, el cual se regirá por los términos y condiciones pactados en el mismo. Teniendo en cuenta que algunas entidades del Grupo Bancolombia, en adelante “El Grupo”, se encuentran ubicadas en países distintos y por lo tanto legislaciones distintas, El Cliente acepta de antemano que en el evento de incumplimiento o disputa, el presente Reglamento se regirá por la legislación del país en donde el producto o servicio se preste. Lo anterior incluyendo pero sin limitarse a las leyes aplicables al comercio electrónico, propiedad intelectual y secreto bancario.

De conformidad con lo anterior, el presente reglamento se regirá por las siguientes cláusulas:

1. Podrán utilizar El Servicio los clientes que soliciten y se les haya habilitado el canal Sucursal Virtual Personas Entidades del Exterior Bancolombia. El Cliente, para acceder al Servicio, deberá identificarse utilizando, además del ingreso del usuario y la clave, las demás seguridades adicionales implementadas por El Grupo tales como: teclado virtual y/o, código de seguridad y/o seguridades adicionales que se llegaren a establecer, las cuales son personales e intransferibles y deberán ser utilizadas únicamente por El Cliente. El Cliente acepta y reconoce que el canal Sucursal Virtual Personas Entidades del Exterior Bancolombia, le otorgará acceso a la información de sus productos y servicios contratados con todas las entidades que pertenecen o llegaren a pertenecer al Grupo Bancolombia ubicadas en el exterior.
2. El Servicio permitirá al Cliente una comunicación directa vía Internet con El Grupo, con el fin de darle al Cliente información y/o permitirle la realización de operaciones y transacciones bancarias determinadas o habilitadas por El Grupo. Dichas transacciones se regularán por los convenios particulares celebrados entre las entidades que pertenecen o llegaren a pertenecer al Grupo y El Cliente, por el reglamento de utilización del respectivo producto o servicio, o en su defecto, por las normas legales que les sean aplicables y la costumbre bancaria.
 - a) Para temas de seguridades adicionales que El Grupo le preste al Cliente, este autoriza a El Grupo para enviarle "cookies" al disco duro de su equipo. Las "cookies" son pequeños archivos de texto que contienen cierta información, generalmente suministrada por el mismo Cliente cuando entra al sitio Web del Grupo. Gracias a las "cookies" enviadas, El Grupo está en mejor posición para reconocer al Cliente y el (los) equipo(s) que utiliza generalmente para acceder el servicio de la Sucursal Virtual Personas Entidades del Exterior Bancolombia.
 - b) El Cliente entiende la importancia de este procedimiento como una medida adicional de seguridad y acepta su legitimidad. Igualmente El Cliente reconoce que El Grupo tiene libertad para establecer las condiciones de acceso a la Sucursal Virtual Personas Entidades del Exterior Bancolombia y para tomar las medidas que sean necesarias para autenticar e identificar a los Clientes y Usuarios, de conformidad con las normas vigentes sobre requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios para clientes y usuarios. Esta medida de seguridad, no confiere ningún derecho para El Cliente ni una obligación específica para El Grupo. El Banco se reserva el derecho de deshabilitar esta medida de seguridad sin previo aviso, para lo cual El Grupo se asegura de utilizar mecanismos de autenticación adecuados para identificar a El Cliente y autorizarle su acceso al Servicio.

3. El Cliente, siempre y cuando estuviere habilitado para ello, podrá hacer entre otros, los siguientes actos, operaciones o transacciones: consulta de saldos y movimientos, giros, transferencias, pagos y bloqueos.
4. El Cliente con el usuario y la clave y/o seguridades adicionales que se llegaren a establecer, podrá identificarse frente al Grupo y ejecutar las distintas operaciones o transacciones que se encuentren disponibles en ese momento. Igualmente podrá identificarse ante terceros de acuerdo a los convenios particulares que tenga celebrados El Grupo con tales terceros, y en los cuales el usuario y la clave y/o seguridades adicionales que se llegaren a establecer, sea el elemento que lo identifique en sus relaciones. Para realizar consultas, débitos o transferencias débito u otras operaciones habilitadas desde cuentas de terceros, El Grupo deberá previamente haber obtenido la autorización del respectivo tercero. Queda entendido que El Grupo podrá otorgar créditos o sobregiros sobre las cuentas que se operen con el usuario y clave en los eventos que no existan fondos disponibles en dichas cuentas. En tal caso, dichos créditos se regularán en cuanto a plazo, tasa de interés, y demás modalidades por los convenios particulares que existan al momento de otorgarse.
5. Para poder acceder al Servicio, El Cliente deberá disponer de los medios físicos que le permitan recibir o transmitir vía Internet la información aquí prevista. El Cliente adquirirá y mantendrá a su propio costo y gasto todo el equipo y los medios de comunicación necesarios para utilizar el Servicio, y El Grupo no se hará responsable de la disponibilidad ni de la confiabilidad de dicho equipo o de los medios de comunicaciones. Para acceder al Servicio, El Cliente deberá asignarse un usuario y una clave secreta, los cuales lo identificarán en sus relaciones con El Grupo. El Cliente se obliga a mantener en absoluta reserva dicha Clave Secreta, a fin de que nadie más que él tenga acceso a los servicios ofrecidos; por lo tanto, El Cliente no podrá ceder ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y compromisos que se le imponen. El Grupo no se hará responsable de los perjuicios que pueda sufrir El Cliente por el incumplimiento de la obligación que aquí asume. El Grupo estará facultado para exigir en ciertas transacciones, seguridades adicionales, tales como una segunda clave.
6. El Cliente acepta desde ahora como prueba de las operaciones y/o transacciones efectuadas, los registros electrónicos (Log) que se originen bajo usuario y clave y/o seguridades adicionales, reconociendo como veraces dichos registros, los listados, cintas, extractos, etc., que se originen en El Grupo bajo su usuario y clave, y/o seguridades adicionales que se llegaren a establecer.
7. El Grupo procurará que El Servicio esté disponible para El Cliente las veinticuatro (24) horas, todos los días, sin perjuicio de las limitaciones y restricciones de operaciones específicas establecidas por El Grupo. El Grupo procesará la información y las operaciones en el momento en que El Cliente active el Servicio mediante el respectivo usuario y clave y/o seguridades adicionales que se llegaren a establecer, siempre y cuando, fueren legal o convencionalmente posibles. No obstante lo anterior, las operaciones que realice con la información suministrada durante el día estarán sometidas a verificación por parte de El Grupo, autorizando El Cliente desde ahora los ajustes, débitos o créditos, que éste efectúe en las respectivas cuentas o créditos en razón de dicha verificación, que en todo caso será justificada. En el evento que El Cliente programe operaciones para fechas futuras, El Grupo las efectuará el día en que El Cliente lo requiera y haya programado, salvo limitaciones y restricciones previamente establecidas.
8. El Grupo se reserva el derecho de interrumpir o suspender El Servicio por dificultades técnicas, de seguridad, por los problemas que puedan presentarse por cortes en los servicios de telecomunicaciones, energía, etc.; así mismo, podrá establecer límites a las operaciones a realizar a través del Servicio. El Grupo podrá, sin que haya lugar a indemnización alguna denegar utilidades o transacciones, bloquear temporal o definitivamente los servicios u operaciones en los siguientes eventos:

- a) Mora en el pago de cualquier obligación a favor de El Grupo.
 - b) En el evento de presentarse irregularidades en el uso de cualquiera de los servicios.
 - c) Como medida de seguridad para El Grupo o para el mismo Cliente por irregularidades o circunstancias que impliquen tal hecho.
 - d) Cuando El Cliente llegare a ser: (i) vinculado por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas u otros delitos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo, (ii) incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior – OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo, o (iii) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos. El Grupo se reserva el derecho de adicionar, suspender y/o cancelar alguno de los productos ofrecidos al Cliente a través del Servicio.
9. El Cliente se acoge a los horarios de corte contable que practique internamente El Grupo y los que permitan las entidades reguladoras de la actividad bancaria, para determinar en cual día quedarán registradas las operaciones realizadas por El Cliente.
10. El Grupo se reserva el derecho de adicionar, suspender y/o cancelar alguna de las funciones (operaciones, consultas entre otros) ofrecidas al Cliente a través del Servicio, sin que ello genere indemnización alguna.
11. El Cliente podrá solicitar el trámite de las siguientes novedades a través del Servicio:
- a) Novedades de Seguridad:
 - Activar clave principal
 - Desbloqueo de canal
 - Bloqueo de canal
 - Recordar usuario
 - Autenticación de cliente
 - Actualización de datos para código de seguridad
 - b) Novedades asociadas a la autorización de productos propios a un tercero:
 - Autorizar/eliminar productos específicos
 - Autorizar/eliminar todos los productos
 - c) Novedades asociadas a las condiciones del Canal:
 - Habilitar/inhabilitar productos propios
 - Cancelar usuario
 - Restricción de acceso al canal
 - d) Novedades asociadas a límites transaccionales: El Grupo realizará el trámite de dichas novedades en un plazo de un (1) día hábil. No obstante lo anterior, El Grupo no estará obligado a cumplir con dicho plazo en los siguientes eventos:

- La documentación o los datos suministrados en los respectivos formatos son incompletos y/o errados,
- La visación de firma no es exitosa.
- Fallas en el sistema

En caso en que el Cliente haya solicitado el trámite de la novedad al final del día hábil, el plazo empieza a contar desde el día hábil siguiente. El listado mencionado en la presente cláusula no es de carácter taxativo. Las novedades enunciadas, así como el procedimiento relativo a las mismas podrán ser modificados por El Grupo y comunicados al cliente a través del canal y/o los distintos medios de comunicación oficiales del Grupo Bancolombia.

12. El Grupo queda con facultad de establecer y cobrar al Cliente las tarifas y/o comisiones que defina por concepto de la utilización de los diferentes servicios, productos o transacciones ofrecidos, que podrán fijarse o determinarse por operación realizada y/o por tiempo de conexión y/o por el número de usuarios y/o por volumen de operaciones bien sea en el momento de prestación del servicio o posteriormente o estableciendo un cargo mínimo. De lo anterior se dará aviso previamente al Cliente a través del canal y/o los distintos medios de comunicación oficiales del Grupo Bancolombia. El Grupo estará autorizado para debitar la tarifa y/o comisión de las cuentas o depósitos del Cliente.
13. Cualquier reclamo derivado del presente Servicio o costos del mismo deberá hacerse dentro de los treinta (30) días siguientes a la transacción objeto de reclamo. Transcurrido este lapso sin reclamación del Cliente, los mismos se considerará(n) aprobado(s).
14. Además de las obligaciones contenidas en el presente reglamento y en los contratos, convenios o reglamentos que regulan cada producto o servicio, El Cliente se obliga específicamente a:
 - a) No permitir que terceras personas operen el Servicio mediante el usuario y clave y/o seguridades adicionales que se llegaren a establecer.
 - b) Establecer los controles necesarios a fin de evitar que terceras personas no autorizadas puedan operar el servicio, sin perjuicio de la responsabilidad que asume El Cliente por dichas operaciones.
 - c) Seguir las recomendaciones en cuanto a forma de operar y seguridades del Servicio.
 - d) Guardar debida reserva sobre la forma, manejo, funcionalidades y facilidades del Servicio.
 - e) En el evento en que exista un cambio de sus datos de teléfono fijo, celular y correo electrónico deberá realizar la actualización de los mismos por medio del canal o formato de novedad para continuar recibiendo el código de seguridad que le permitirá finalizar sus transacciones.
 - f) En el evento que exista una pérdida o hurto de su teléfono fijo, celular y /o correo electrónico deberá solicitar el bloqueo del medio por el cual está recibiendo el código de seguridad, comunicándose a la línea de atención al cliente filiales en el exterior, so pena de la responsabilidad que asuma El Cliente por el no cumplimiento de esta obligación.
15. El Grupo no será responsable, entre otros, por los siguientes eventos:
 - a) Por el uso indebido del Servicio por parte de las personas autorizadas o no por El Cliente. En consecuencia, El Cliente asume toda la responsabilidad de las operaciones ordenadas mediante el Servicio al sistema de computación de El Grupo, sin requisito distinto a que la orden se haya

- impartido a través del Servicio y empleando el usuario y la clave y/o seguridades adicionales, en los términos establecidos en el presente reglamento.
- b) Por los perjuicios de cualquier naturaleza que pueda sufrir El Cliente a consecuencia de una imposibilidad, demora o deficiente transmisión de los datos u operaciones solicitadas en su sistema de computación, a causa de fallas en el equipo del Cliente, redes telefónicas u otras ajenas al control del Grupo.
 - c) Fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero y que en un momento puedan ocasionarle perjuicios al Cliente que imposibilite, demore, desvíe o altere la realización de operaciones y/o transacciones.
 - d) Si las operaciones no pueden realizarse por causas atribuidas al Cliente, tales como falta o insuficiencia de fondos en sus cuentas o por incorrecta operación del sistema, omisiones o insuficiencia de información en los formularios y solicitudes, por daños en los sistemas de transmisión de datos, u otros que estén por fuera del control del Grupo.
 - e) Por problemas técnicos, por actividades de mantenimiento o por suspensión del Servicio.
 - f) El Grupo no tendrá responsabilidad o carga alguna frente a proveedores, sitios de terceros, y cualquier otra persona respecto a cualquier acto, omisión o garantía ofrecidos por dichos terceros, pues El Grupo queda desligado de cualquier negocio celebrado entre El Cliente y dichos terceros.
 - g) El Grupo no estará obligado a validar la información de los pagos que realice El Cliente a través del Servicio, por lo tanto, no será responsable por errores en las sumas pagadas, la obligación objeto de pago, la identificación, etc.
 - h) Por perjuicios derivados de inconvenientes ocasionados por el hecho de que el proveedor de bienes o servicios no actualice oportunamente sus bases de datos de facturación, o por que hubiese efectuado actualizaciones con datos errados y que como consecuencia de ello, el pago no pueda hacerse o se realice por un valor o en una fecha errados.
 - i) Por la información publicada en los sitios con los cuales la página web tiene vínculos.
16. Para la prestación del Servicio, El Grupo podrá utilizar su propia plataforma tecnológica o la de un tercero (s) designado (s) por éste, que cumpla con los estándares de seguridad exigidos. En tal caso, El Cliente autoriza expresamente a dicho (s) tercero(s) para conocer la información necesaria para la ejecución del servicio, con fines estrictamente transaccionales.
17. El presente reglamento tendrá una vigencia indefinida. El Grupo en cualquier momento, puede cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones de este reglamento, mediante aviso a través de su página web o por cualquier otro medio y/o canal habilitado, y que se entenderán aceptados si El Cliente continúa ejecutando el Servicio. La suspensión, limitación o cancelación de servicios por parte del Grupo, no dará lugar a ninguna reclamación por responsabilidad o perjuicio a favor del Cliente o terceros. En caso de discrepancias entre el contenido del reglamento impreso y la versión electrónica del mismo publicada en las páginas relacionadas, primará esta última.
18. El Cliente deberá registrar en las entidades del Grupo donde haya contratado productos o servicios, su domicilio, teléfono y dirección, tanto física como de correo electrónico y deberá notificar por escrito todo cambio de los mismos. Las notificaciones y correspondencia remitidas a tales direcciones por las entidades del Grupo, tendrán plena validez.
19. El Cliente reconoce desde ahora que todo el software y cualquier tipo de código usado en la página web es propiedad del Grupo y/o de sus proveedores, y está protegido por leyes nacionales de los países

donde el mismo tiene presencia y tratados internacionales sobre la propiedad intelectual. Cualquier reproducción o redistribución está expresamente prohibida por la ley y puede conllevar sanciones civiles y penales. Los derechos de propiedad intelectual de la(s) página(s) web del Grupo y de las demás pantallas del sitio Web pertenecen a las entidades del Grupo, salvo aquellas que por convenio correspondan a proveedores del Grupo. Por lo tanto se prohíbe el uso no autorizado de la información, imágenes, logos y demás material proporcionado en estas páginas.

20. La consulta de datos e informes técnicos distintos a los necesarios para la ejecución de las transacciones y que se presentan a través de la página Web, deberán considerarse únicamente para efectos informativos, pues los mismos no llevan implícita ninguna recomendación o sugerencia de inversión que impliquen una asesoría en materia de inversiones, que generen obligaciones o comprometan a las entidades que perteneces o llegaren a pertenecer al Grupo.
21. Para las operaciones en divisas que deba realizar El Cliente, Bancolombia S.A. queda facultado para adquirir las divisas correspondientes o venderle las necesarias para tal fin. Igualmente, El Cliente autoriza irrevocablemente desde ahora a Bancolombia S.A. para que cuando la operación así lo exija, efectúe, elaborare o suscriba los documentos requeridos por las autoridades cambiarias conexos con la operación.
22. El Cliente autoriza irrevocablemente al Grupo para que solicite y obtenga información y documentos relacionados con El Cliente, ya sea de entidades o funcionarios gubernamentales, personas o empresas privadas, bases de datos públicas o privadas, tanto nacionales como extranjeras. El Grupo y las personas que suministren la información queden exonerados de toda responsabilidad por haber suministrado dicha información.
23. El Cliente autoriza irrevocablemente al Grupo para que suministre o intercambie información con otros bancos o entidades sobre el comportamiento y las relaciones comerciales que tenga con El Grupo, de acuerdo con las políticas de confidencialidad que las entidades pertenecientes al Grupo en materia de confidencialidad en las legislaciones nacionales aplicables y los estándares internacionales.
24. En cuanto a lo no expresado en estas condiciones, se estará a lo prescrito en los contratos, convenios o reglamentos que regulen cada producto o servicio prestado por El Grupo, y a la ley aplicable a los mismos.
25. En el evento de modificación de los términos y condiciones del presente contrato, se diligenciará un otrosí al presente reglamento el cual hará parte integral del mismo.
26. Dentro de las seguridades adicionales que el banco puede ofrecer se tiene el código de seguridad en las transacciones, de uso personal e intransferible. En este evento, se aplicarían las siguientes cláusulas:
 - a) El Cliente para hacer uso del código de seguridad en sus transacciones, deberá registrar sus datos de uso frecuente para recibirlo de acuerdo al medio seleccionado: SMS (mensaje de texto) o llamada telefónica.
 - b) El Cliente, podrá solicitar como contingencia recibir el código de seguridad para finalizar la transacción, a través de un mensaje de correo electrónico que haya registrado para el efecto. El servicio de código de seguridad por contingencia sería limitado y se registrará por los términos y condiciones definidos por El Grupo, el cual no aceptará responsabilidad si el envío del código sufre demora o no fuere recibida por el usuario por fallas en los sistemas de comunicación o equipos utilizados por el usuario o por El Grupo.

27. Sin perjuicio de las demás recomendaciones de seguridad que El Grupo llegare a establecer y a comunicar por cualquier medio y/o canales habilitados a sus clientes, El Cliente deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

SEGURIDAD EN LA SUCURSAL VIRTUAL PERSONAS ENTIDADES DEL EXTERIOR

El Grupo ha dispuesto los mecanismos de seguridad necesarios para que los clientes de la Sucursal Virtual Personas Entidades del exterior puedan realizar sus operaciones de forma segura. El uso adecuado de estos mecanismos es responsabilidad de cada usuario del canal; por lo tanto, los usuarios se obligan a:

1. No divulgar ni compartir el Id de usuario, clave y/o seguridades adicionales que llegaren a requerirse para el uso de la Sucursal Virtual Personas Entidades del Exterior Bancolombia.
2. Bloquear inmediatamente el medio para recibir el código de seguridad en caso de pérdida o hurto de teléfono fijo, celular y/o correo electrónico.
3. En el evento en que exista cualquier mecanismo de seguridad del canal, debe custodiarlo y no permitir el acceso de terceros no autorizados.
4. Instalar y mantener actualizadas en los computadores desde donde acceda a los servicios electrónicos de Bancolombia, herramientas de seguridad tales como antivirus, antispyware, firewall personal y actualizaciones del sistema operativo con los últimos parches de seguridad que el fabricante del mismo libere.
5. Cerrar la sesión de trabajo de la Sucursal Virtual Personas Entidades del Exterior Bancolombia en caso de tener que alejarse de la estación desde la cual está accediendo.

RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

Adicionalmente El Grupo recomienda tener en cuenta lo siguiente:

1. Ingrese a la Sucursal Virtual Personas Entidades del exterior digitando siempre www.bancolombiapanama.com, www.bancolombiapuertorico.com, www.bancolombiacayman.com o a través de la página www.bancolombia.com.co.
2. Evite acceder a la Sucursal Virtual Personas Entidades del Exterior Bancolombia a través de equipos ubicados en lugares públicos como los café Internet y las salas universitarias.
3. Memorice su clave y no la escriba en ninguna parte. Esta es la llave de entrada a su cuenta.
4. Cuando digite su clave, protéjala siempre evitando que personas no autorizadas la visualicen.
5. Informe directamente al Grupo cualquier falla que se presente con la recepción o ingreso del código de seguridad. No permita la asesoría de terceros o personal no autorizado.
6. Consulte con frecuencia la sección de seguridad del sitio www.grupobancolombia.com
7. Revise periódicamente los movimientos de sus productos bancarios.
8. No descargue o instale programas de fuentes desconocidas en los equipos desde los que accede a la Sucursal Virtual Personas Entidades del Exterior Bancolombia, éstos pueden contener programas escondidos o virus que pueden comprometer su información.
9. No abra los archivos adjuntos que vienen en correos electrónicos sospechosos.