

## REGLAMENTO TARJETA DEBITO DIGITAL PERSONA NATURAL

El presente Reglamento se rige por las disposiciones legales aplicables y las siguientes cláusulas.

### CAPÍTULO CONDICIONES GENERALES

EL BANCO entrega al CLIENTE titular de Cuenta Corriente, de Cuenta de Ahorros o Depósito de Bajo Monto y/o Cuentas Digitales, la Tarjeta Débito Digital (La Tarjeta) cuyo uso y manejo se regirá por los contratos de Cuenta Corriente, reglamentos de Cuenta de Ahorros y reglamentos de Depósito de Bajo Monto y/o Cuentas Digitales y estas estipulaciones. El recibo de La Tarjeta Débito Digital obliga al CLIENTE a cumplir estrictamente con todas y cada una de las cláusulas que a continuación se expresan y las consignadas en los contratos de Cuenta de Ahorro, Cuenta Corriente, Depósito de Bajo Monto y/o Cuentas Digitales.

**CLÁUSULA PRIMERA-** EL CLIENTE podrá manejar y/o utilizar la Cuenta Corriente, la Cuenta de Ahorros, el Depósito de Bajo Monto y/o Cuentas Digitales a través de la Tarjeta Débito Digital (Masterdebit), en adelante La Tarjeta, la cual podrá utilizar para compras presentes bajo la tecnología QR a través de los Canales Digitales AV Villas App y las que a futuro determine EL BANCO y el Código CVV (Card Verification Value) para transacciones no presentes. El uso o utilización de La Tarjeta se sujetará a este Reglamento que forma parte de los contratos de Cuenta Corriente, de Cuenta de Ahorros, Depósito de Bajo Monto y/o Cuentas Digitales, y a las siguientes estipulaciones generales: a) EL CLIENTE se obliga a atender las instrucciones de operación de La Tarjeta Débito Digital que indique EL BANCO, así como las recomendaciones sobre seguridad. b) EL CLIENTE se obliga a iniciar sesión en los Canales Digitales AV Villas App y a los que a futuro determine EL BANCO mediante la clave personal asignada previamente por el CLIENTE para el ingreso a los mismos por la opción de compras con QR o consultando los datos de la Tarjeta Débito Digital para compras no presentes. c) La(s) Clave(s) de ingreso a los Canales Digitales AV Villas App, Banca Virtual y los que a futuro elija EL CLIENTE es(son) confidencial(es) e intransferible(s) y de uso exclusivamente personal del CLIENTE. Por lo tanto, EL CLIENTE se obliga a custodiarla(s) en estricta reserva y a no darla(s) a conocer a terceros, de manera voluntaria o por negligencia, impericia o descuido. Para el efecto, se obliga a tomar todas las precauciones encaminadas a evitar que terceras personas conozcan la(s) Clave(s), tales como memorizarla(s) y no anotarla(s), no digitarla(s) en presencia o por solicitud de terceros bajo ninguna circunstancia, no asignar Clave(s) con datos evidentes tales como año o fecha de nacimiento, evitar y/o prevenir situaciones que lo conviertan en víctima de hechos delictivos y, en general, atender las recomendaciones de seguridad que imparta EL BANCO cerciorándose que dichas recomendaciones provienen del BANCO. La única identificación del CLIENTE para la realización de transacciones y consultas de las Cuentas Corrientes, de Ahorro, Depósitos de Bajo Monto y/o Cuentas Digitales y para afectar el saldo de la cuenta a la

que este asociada la Tarjeta Débito Digital, es la clave o contraseña de acceso que posea EL CLIENTE para los Canales Digitales AV Villas App, Banca Virtual y los que a futuro elija EL CLIENTE para AV Villas App EL CLIENTE debe poseer servicios complementarios habilitados y para Banca Virtual autenticar con QR el cual constituye para los efectos legales una firma electrónica del CLIENTE. Las transacciones se realizarán con El Código CVV (Card Verification Value) que figura en la consulta de la Tarjeta Débito Digital desde los Canales Digitales AV Villas App, Banca Virtual y los que a futuro determine EL BANCO, por lo que las operaciones con el código se entenderán realizadas por éste y afectarán la respectiva cuenta o cupo de crédito, según corresponda, sin perjuicio de las acciones que el Cliente pueda interponer o de los demás medios probatorios que las leyes permitan para demostrar la realización de las operaciones. EL CLIENTE reconoce que EL BANCO podrá utilizar como medios de prueba válidos de las transacciones, con el valor que les otorgue la ley, los registros físicos y/o electrónicos de los sistemas del BANCO y de los establecimientos en los que se haya efectuado o procesado la transacción, las constancias de llamadas telefónicas, los comprobantes contables y/o registros magnéticos y/o electrónicos que contengan los datos de las operaciones realizadas. EL CLIENTE será responsable del uso de la Tarjeta Débito Digital, para la realización de transacciones no presentes o a través de código QR indebidos siempre y cuando EL BANCO haya cumplido sus deberes legales y contractuales y sin perjuicio de las acciones legales que pueda interponer EL CLIENTE. EL BANCO podrá establecer límites máximos para efectuar operaciones y/o transacciones a través de La Tarjeta Débito Digital, los cuales serán informados según lo exijan las normas legales y a falta de éstas, a través de la página [www.avillas.com.co](http://www.avillas.com.co) o AV Villas App del BANCO. d) EL BANCO hará su mejor esfuerzo porque los Canales de Distribución de los servicios financieros se mantengan en funcionamiento. No obstante, salvo que se demuestre dolo o culpa grave, EL BANCO no se hace responsable cuando EL CLIENTE no pueda efectuar operaciones por fallas ocasionales en los sistemas o en las comunicaciones, defectos en las Tarjetas Débito Digital no notificados por EL CLIENTE, por suspensión del servicio, por fallas técnicas en procesos de transacciones no presentes ajenos al BANCO en el momento de efectuar las transacciones u operaciones considerando que EL BANCO mantiene a disposición del CLIENTE una red de canales a través de los cuales éste puede realizar sus transacciones (ejemplo: internet, App). e) EL CLIENTE se obliga a usar adecuadamente La Tarjeta Débito Digital en especial a no impartir instrucciones imprecisas, indeterminables o inexactas. EL BANCO podrá autorizar o no una operación y/o transacción cuando a su juicio no sea clara, precisa o determinable. f) 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 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 dar aviso inmediato a EL BANCO por un medio idóneo, sobre el conocimiento, la disposición, uso o acceso, cualquiera que sea su causa, que tenga y haya tenido EL CLIENTE o terceros de tales archivos, datos, sistemas, programas, aplicaciones o cualquier otro elemento de los anteriormente citados. EL CLIENTE responderá ante EL BANCO y terceros por los perjuicios que se causen por la contravención de lo dispuesto en la presente cláusula. g) EL BANCO no se hará responsable por la cantidad, calidad, marca, prestación o cualquier otro aspecto de las mercancías o servicios que adquiera u obtenga EL CLIENTE y para cuya adquisición utilice La Tarjeta Débito Digital como tampoco asume responsabilidad por el incumplimiento del comercio. EL BANCO es ajeno a la relación entre EL CLIENTE y el comercio; por lo tanto, las reclamaciones o diferencias sobre estos aspectos deberán ser resueltas directamente entre EL CLIENTE y el comercio o proveedor de servicio. Salvo disposición legal u orden de autoridad competente, EL BANCO no atenderá positivamente solicitudes del CLIENTE de reversar transacciones realizadas utilizando La Tarjeta Débito Digital que tengan por causa o se relacionen con incumplimientos que EL CLIENTE atribuya al comercio o proveedor del servicio, salvo las causales de reversión previstas en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y previo cumplimiento del procedimiento previsto en la citada norma. h) EL CLIENTE se obliga a mantener las condiciones mínimas de seguridad frente al uso de terminales y equipos de cómputo en el entendido de no instalar utilitarios, programas o archivos que puedan introducir código malicioso o permitir la fuga involuntaria de información restringida. EL BANCO podrá realizar las verificaciones que considere pertinentes, obligándose EL CLIENTE a permitir las y facilitarlas. i) EL CLIENTE se obliga a acatar las instrucciones de seguridad emitidas por EL BANCO en cuanto al manejo de software y utilitarios suministrados por la entidad para el manejo de La Tarjeta Débito Digital y demás Medios o canales de Distribución. Igualmente, se compromete a realizar las correspondientes instalaciones y configuraciones en las condiciones definidas para el Medio o Canal respectivo. **CLÁUSULA SEGUNDA.-** EL CLIENTE pagará las comisiones, tarifas y cuotas de administración o de manejo que informe previamente EL BANCO en su página web [www.avillas.com.co](http://www.avillas.com.co), AV Villas App o por cualquier otro medio que las disposiciones legales impongan. En caso de que las normas legales exijan una determinada anticipación sobre las tarifas de los distintos servicios y transacciones, EL BANCO las dará a conocer con dicha anticipación en la forma y por los medios que establezca la ley. EL BANCO no está obligado a reintegrar total ni parcialmente el costo de las transacciones y/o consultas cuando éstas no resulten efectivas por razones atribuibles al CLIENTE. Sin perjuicio de lo aquí previsto, discrecionalmente y como un incentivo comercial y por ende revocable en cualquier tiempo sin previo aviso, EL BANCO podrá determinar servicios sin costo para EL CLIENTE. **CLÁUSULA TERCERA-** EL BANCO pondrá a disposición del CLIENTE los Canales Digitales AV Villas App y Banca Virtual y los demás que a futuro determine EL BANCO para la realización de compras a través de QR y compras no presentes Nacionales e Internacionales. El titular de La Tarjeta Débito Digital se obliga a custodiar

el número de la Tarjeta Débito Digital, la fecha de vencimiento y el código de seguridad CVC, haciéndose responsable a partir de dicho momento de cualquier uso indebido o descuido que se dé a la misma, sin perjuicio de las acciones legales que pueda interponer EL CLIENTE. **CLÁUSULA CUARTA.-** Por medio de La Tarjeta Débito Digital EL CLIENTE podrá realizar las distintas operaciones, órdenes y transacciones ofrecidas por EL BANCO y que se encuentren habilitadas en ese momento tales como consultas de saldos en los Canales Digitales AV Villas App y Banca Virtual y los que a futuro EL BANCO determine, pagos, compras no presentes Nacionales e Internacionales y compras a través de código QR, en los distintos medios y/o canales de propiedad del BANCO o de terceros o de las redes o canales a los cuales EL BANCO esté afiliado que la acepten, tales como lectura código QR y comercios electrónicos. También podrá adquirir bienes y/o servicios en los establecimientos vinculados a los sistemas de tarjeta a los que se encuentre afiliado EL BANCO que la acepten y tengan la tecnología habilitada para su utilización. **CLÁUSULA QUINTA-** Para el uso de La Tarjeta Débito Digital en transacciones no presentes Nacionales e Internacionales, EL CLIENTE tendrá, el Código CVV (Card Verification Value) que podrá ser consultado en los Canales Digitales AV Villas App y Banca Virtual o a los que a futuro determine el Banco, el cual confirmará que quien utiliza la tarjeta es el titular. En las transacciones con Tarjeta Débito Digital con tecnología QR, EL CLIENTE se identificará y autenticará la transacción única y exclusivamente a través del Canal Digital AV Villas App obligándose a firmar el comprobante sólo si el comercio así lo exige y el dispositivo a través del cual se realiza la operación lo emite. **CLÁUSULA SEXTA-** Tanto La Tarjeta Débito Digital como el Código CVV, son personales e intransferibles. EL CLIENTE se obliga a custodiar el Código CVV y la clave de acceso a los Canales Digitales AV Villas App y Banca Virtual de manera personalísima, a no darlos a conocer de forma voluntaria o por negligencia, impericia o descuido y a cambiarlos por lo menos una vez al mes. Así mismo, se obliga a no permitir la colaboración de terceros para el uso de La Tarjeta ni de los medios y/o canales en la que ésta pueda ser utilizada, a cerciorarse que las recomendaciones de seguridad y de operación de los medios y/o canales electrónicos provengan únicamente del BANCO y a cumplirlas. Por tanto, EL CLIENTE será responsable frente al BANCO y frente a terceros por las operaciones y transacciones que se realicen con el Código CVV, a menos que exista responsabilidad imputable al BANCO. **CLÁUSULA SÉPTIMA:** EL CLIENTE autoriza al BANCO para afectar su Cuenta de Ahorros y/o Cuenta Corriente y/o Depósitos de Bajo Monto y/o Cuentas Digitales por el valor de las operaciones realizadas por medio de La Tarjeta Débito Digital. Los consumos realizados por EL CLIENTE en el país o en el exterior afectarán el saldo disponible de la Cuenta de Ahorros y/o Corriente y/o Depósitos de Bajo Monto y/o Cuentas Digitales en moneda legal colombiana. Tratándose de utilizations en dólares de los Estados Unidos, se convertirán a pesos colombianos utilizando la tasa fijada por EL BANCO para el día en que la transacción es aplicada. Las utilizations en otras monedas extranjeras se convertirán a dólares y éstos a su vez a pesos en la forma antes mencionada. EL BANCO publicará diariamente la tasa de conversión en la página

web [www.avvillas.com.co](http://www.avvillas.com.co) los pagos o compras con cargo a la Cuenta de Ahorros y/o Cuenta Corriente y/o Depósitos de Bajo Monto y/o Cuentas Digitales estarán sujetos a verificación. Sin perjuicio de lo estipulado en los contratos y reglamentos de Cuenta Corriente y de Cuenta de Ahorros y/o Depósitos de Bajo Monto y/o Cuentas Digitales, si no hubiere fondos suficientes y disponibles EL BANCO sin responsabilidad de su parte, rechazará la solicitud de pagos o compras que realice EL CLIENTE. Igualmente, si los pagos fueren extemporáneos, EL BANCO rechazará la transacción salvo convenio en contrario suscrito con el receptor del pago que le permita aceptar el pago extemporáneo. En caso de reexpedición de la Tarjeta Débito Digital o de renovación, los cargos automáticos que el Cliente tenga autorizados contra su saldo disponible o cupo de sobregiro para pagar bienes o servicios de manera recurrente, habitual o periódica, se mantendrán y se facturarán con el número de la nueva tarjeta teniendo en cuenta que se trata del mismo saldo disponible o cupo de sobregiro. **CLÁUSULA OCTAVA.-** EL CLIENTE podrá realizar transacciones que impliquen disposición de fondos de la Cuenta Corriente o Cuenta de Ahorros y/o Depósitos de Bajo Monto y/o Cuentas Digitales dentro de los límites diarios y de fin de semana y por transacción o transacciones acumuladas, los cuales serán informados en la página web [www.avvillas.com.co](http://www.avvillas.com.co) del BANCO, siempre que se mantenga en la respectiva cuenta saldo. EL CLIENTE se compromete a no efectuar operaciones en cuantía superior al saldo disponible en su Cuenta de Ahorros y/o Cuenta Corriente y/o Depósitos de Bajo Monto y/o Cuentas Digitales al día de la operación; en caso de contravención de esta obligación, se aplicarán las estipulaciones de los contratos y reglamentos de Cuenta Corriente y/o Cuenta de Ahorros y/o Depósitos de Bajo Monto y/o Cuentas Digitales. **CLÁUSULA NOVENA-** EL CLIENTE reconoce como medios válidos de prueba de las operaciones y transacciones que se realicen con La Tarjeta Débito Digital, con el Código CVV, entre otros, los comprobantes, los registros electrónicos que se originen bajo el número de La Tarjeta, extractos, , etc. **CLÁUSULA DÉCIMA-** A solicitud del CLIENTE y bajo su responsabilidad, EL BANCO podrá emitir Tarjetas Débito Digital Amparadas para ser entregadas a las personas autorizadas por EL CLIENTE. Las operaciones y transacciones que se realicen con las Tarjetas Débito Digital Amparadas afectarán la Cuenta Corriente o Cuenta de Ahorros y/o Cuentas Digitales del CLIENTE y estarán sujetas a los términos y condiciones establecidas en el presente reglamento. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.-** En caso de pérdida, hurto, extravío del celular o descuido de la clave de acceso a los Canales Digitales AVV Villas App o Banca Virtual, EL CLIENTE se obliga a dar aviso inmediato al BANCO solicitando el bloqueo a través de líneas de atención al CLIENTE que EL BANCO tenga habilitadas, o mediante el servicio de Audiovillas, o a través de Internet, AV Villas App o de cualquier otro medio que a futuro determine EL BANCO; así mismo inmediatamente se obliga a dar aviso escrito, acompañado según corresponda a un ilícito, el denuncia ante la autoridad competente. En el lapso entre la pérdida, hurto o extravío del celular o el descuido de la clave de registro a los Canales Digitales AV Villas App o Banca Virtual y el aviso al BANCO en la forma indicada en el presente artículo, éste no será responsable por el

pago de los fondos a personas distintas del CLIENTE. En todo caso, la utilización de La Tarjeta Débito Digital será responsabilidad exclusiva del CLIENTE, siempre y cuando EL BANCO haya cumplido sus deberes legales y contractuales y sin perjuicio de las acciones legales que pueda interponer EL CLIENTE. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA-** En los eventos de fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero, EL BANCO queda exonerado de responsabilidad en caso de que EL CLIENTE no pueda realizar transacciones u operaciones con La Tarjeta Débito Digital o se presenten fallas en los sistemas o los equipos o por actividades de mantenimiento de éstos o suspensión del servicio. EL BANCO no será responsable en caso de que algún establecimiento se niegue a admitir el uso de La Tarjeta y será ajeno y estará desligado de las relaciones contractuales entre EL CLIENTE y los proveedores de éste en cuanto a la cantidad, calidad, marca, prestación o cualquier otro aspecto de las mercancías y servicios que adquiera u obtenga EL CLIENTE. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA-** Previa solicitud del Cliente, EL BANCO asignará La Tarjeta Débito Digital. AV VILLAS tendrá derecho a cobrar La Tarjeta Débito Digital, por las transacciones que se realicen con ella y la cuota de manejo periódica. EL BANCO mantendrá a disposición del CLIENTE las tarifas en su página web [www.avvillas.com.co](http://www.avvillas.com.co) o en cualquier otro medio que las disposiciones legales impongan. El cobro de dichos valores se efectuarán anticipadamente debitándolo o cargándolo a la Cuenta de Ahorros y/o Cuenta Corriente y/o Depósitos de Bajo Monto y/o Cuentas Digitales. En ningún caso habrá lugar a devolución de la suma cobrada por La Tarjeta Débito Digital. El no uso de La Tarjeta Débito Digital no exime al CLIENTE de la obligación del pago de la cuota de manejo. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.-** Teniendo en cuenta que es obligación del BANCO velar por la recuperación de los dineros que presta a los clientes, éste podrá: a) Diligenciar los espacios que queden en blanco en los comprobantes de adquisición de bienes y servicios; b) Bloquear La Tarjeta en caso de mora en el pago de cualquier obligación para con EL BANCO, mediante comunicación enviada con 5 días de anterioridad, c) Endosar, ceder, transferir y en general negociar los comprobantes de adquisición de bienes y servicios así como los créditos a cargo del CLIENTE y a favor del BANCO derivados de las utilidades de La Tarjeta. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA-** El convenio que se regula por las cláusulas del presente capítulo tendrá una duración indefinida. EL BANCO en todo caso se reserva la facultad de suspender La Tarjeta Débito Digital y cancelarla por razones de seguridad, uso indebido, incumplimiento de este capítulo o de las cláusulas que regulan los contratos de Cuenta Corriente o de Cuenta de Ahorros o Depósitos de Bajo Monto o Cuentas Digitales. EL BANCO cancelará La Tarjeta Débito Digital igualmente en caso de terminación del contrato de Cuenta Corriente o de Cuenta de Ahorros o Depósitos de Bajo Monto o Cuentas Digitales. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.-** Teniendo en cuenta los plazos que las franquicias han establecido para atender las reclamaciones de los Clientes por desconocimiento de compras, servicios defectuosos o no recibo de los bienes o servicios, etc., EL CLIENTE se obliga a presentar la reclamación y la documentación respectiva ante EL BANCO a más tardar dentro de los sesenta días calendario

siguientes a la fecha de la transacción con el fin de que EL BANCO, a su vez, pueda presentar la reclamación ante la franquicia correspondiente y obtener el reconocimiento si a ello hubiere lugar. Esta estipulación es sin perjuicio de lo que disponen las normas legales en materia de reversión de pagos.