

# TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA OPERACIONES BRE-B

## 1. Objeto

El objeto de estos Términos y Condiciones es regular el Acceso, Uso, Seguridad y Condiciones para realizar Operaciones y Transacciones Bre-B por parte de los Clientes del Banco Comercial AV Villas S.A.

## 2. Definiciones.

Para efectos de estos Términos:

- **Autenticación:** Conjunto de mecanismos implementados por el Banco para verificar la identidad del Cliente (contraseña, OTP, biometría, dispositivo, línea, etc.).
- **Banco:** BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A. entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Banca Móvil:** Plataforma Digital del Banco que permite al Cliente realizar operaciones o transacciones desde su celular.
- **Banca Virtual de Personas:** Plataforma Digital del Banco donde se realizan las transacciones, incluyendo pagos, transferencias, consultas de saldo, etc. a través de la página oficial del Banco dispuesta en internet.
- **Cliente:** Persona natural titular de cuenta(s) o producto(s) del Banco que acepte estos Términos.
- **Contactos favoritos:** Beneficiarios o Cuentas de Ahorro, Cuenta Corriente o Depósito de Bajo Monto, llaves, previamente autorizados por el Cliente en la Banca Virtual o en la Banca Móvil, hacia los que el Cliente puede realizar operaciones o transacciones de Bre- B.
- **Llave confiable:** Identificador único (como número de cédula, número de teléfono móvil, correo electrónico o alfanumérica) que el Cliente vincula a su cuenta de Ahorro, Corriente o Depósito de Bajo Monto, sin necesidad de compartir datos bancarios completos, en línea con el funcionamiento de las llaves en el sistema interoperable Bre- B.

## 3. Habilitación y Condiciones de Uso

Para poder efectuar operaciones a través de Bre-B, tendrás que:

### 3.1. Configurar operaciones Bre-B

3.1.1. Estar registrado en la Banca Móvil o Banca Virtual del Banco, contando con usuario y contraseña, para realizar su autenticación;

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA OPERACIONES BRE-B**

3.1.2. Aceptar los Términos y Condiciones para operaciones Bre-B dispuestas a los Clientes en la página del Banco [www.avvillas.com.co](http://www.avvillas.com.co) y en la pantalla inicial para este tipo de operaciones en el respectivo canal.

3.1.3. Definir la Cuenta o llave desde la cual realizará operaciones Bre-B

Para el efecto el Cliente podrá tener como llave:

- Su número de identificación
- SU número de celular
- Su correo electrónico
- Identificador Alfanumérico (ID asignado por la entidad Alfanumérico) Merchan ID

3.1.4. Definir los contactos en la Banca Móvil o Banca Virtual.

3.1.5. Buscar el contacto favorito con el nombre dado al mismo.

### **3.2. Realización de operaciones:**

Para hacer las operaciones el Cliente podrá solicitarlo al Banco, así:

a) Directamente desde el canal

Desde la Sección de Transferencias Bre-B existirá, disponible en la Banca Móvil y la Banca Virtual.

b) Radicando la solicitud en el WhatsApp Corporativo del Banco indicando el contacto y el monto. El Banco radicará la solicitud y la enviará para el trámite correspondiente mediante una nueva autenticación a través del procedimiento establecido para el efecto, para lo cual el Cliente deberá cumplir previamente con los requisitos mencionados en el numeral 3.1. del presente Documento de Términos y Condiciones.

### **4. Límites de Operaciones:**

El Banco podrá imponer límites operativos (montos máximos, frecuencia de operaciones, horarios, tipo de transacción) para los distintos canales en los que se realicen las operaciones en función de su política interna, gestión de riesgo y normativa aplicable.

### **5. Obligaciones Generales del Cliente**

El Cliente se compromete a:

5.1. Mantener actualizada la información personal registrada en el Banco, tal como el número de documento de identidad, correo electrónico, número de celular, Código único (Merchant ID) y número de cuenta con los que se van a construir las llaves correspondientes., incluyendo llave Alfanumérica.

5.2. Custodiar y asegurar su información y/o datos personales para evitar que personas no autorizadas tengan acceso a los mismos.

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA OPERACIONES BRE-B**

5.3. No permitir que terceras personas manipulen, usen o tenga acceso al servicio de Banca Móvil, Banca Virtual u otra aplicación digital del Banco.

5.4. Verificar que las aplicaciones se bajen directamente desde las tiendas oficiales y que para radicación de solicitudes por WhatsApp, que se trate de la Cuenta Corporativa Oficial del Banco.

5.5. El Cliente reconoce que es el único responsable de custodiar sus claves o credenciales, verificar los datos de cada transacción antes de su confirmación, y cerrar sus sesiones activas al finalizar, por lo anterior, cualquier operación válidamente autenticada, confirmada y registrada por los sistemas del Banco, se entenderá como emitida con el consentimiento del Cliente.

### **6. Derechos y Deberes del Cliente**

- Derecho a recibir información clara, suficiente y oportuna sobre el servicio.
- Derecho a presentar **PQRS** por los canales oficiales del Banco.
- Deber de custodiar sus credenciales y dispositivos, y usar el servicio conforme a las condiciones establecidas.

### **7. Obligaciones del Cliente como Receptor:**

7.1.) Usar de manera correcta los códigos QR, asegurando que siempre se exhiba el QR original, sin modificaciones y en lugares donde no sea posible su manipulación.

7.2.) Verificar que se realicé la confirmación del pago para la entrega de bienes o servicios, este solo podrá realizarse tras la validación.

### **8. Pruebas de la realización de las Operaciones:**

El Cliente reconoce como medios válidos de prueba de las operaciones y transacciones efectuadas los registros, Log y comprobantes electrónicos así como los registros detallados en los extractos, sin perjuicio de las acciones o reclamaciones que pueda interponer El Cliente, como consecuencia de la realización de una operación.

### **9. Pérdida del dispositivo**

En caso de pérdida, sustracción o acceso no autorizado al Dispositivo desde el cual el Usuario tenga iniciada una sesión activa de WhatsApp, el Cliente deberá informar inmediatamente dicha circunstancia al Banco, solicitando el bloqueo de sus productos y canales. En caso de no avisar al Banco, El Cliente será responsable por las instrucciones que se emitan a través de dicha sesión, hasta tanto no realice el cierre de la misma o solicite el bloqueo de sus productos, a través de los canales oficiales de atención del Banco, sin perjuicio de las acciones que puede interponer El Cliente, por dicha circunstancia.

El Cliente se obliga a custodiar de forma diligente el acceso a su dispositivo y/o su cuenta de WhatsApp. Cualquier acceso por parte de terceros a sus claves, uso indebido de los canales o

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA OPERACIONES BRE-B**

radicación de solicitud desde una sesión no controlada desde su WhatsApp o redes públicas, será de su responsabilidad, salvo que se demuestre una falla en los sistemas de seguridad atribuible directamente al Banco.

### **10. Recomendaciones de Seguridad**

- 10.1. Realizar operaciones Bre-B desde dispositivos personales y confiables. Evitar el uso de equipos compartidos, públicos o sin control del Cliente.
- 10.2. Cerrar la sesión de WhatsApp Web una vez finalice el uso, en su equipo y especialmente, si se accede desde computadores no personales.
- 10.3. Verificar cuidadosamente los datos de la transferencia (monto, llave de destino y referencia) antes de confirmar la instrucción.
- 10.4. Mantener en reserva las credenciales personales y no compartir el tipo y número de documento, claves o información sensible durante la interacción.
- 10.5. Asegurarse de estar interactuando únicamente con el canal oficial, verificado y autenticado del Banco.
- 10.6. Abstenerse de compartir capturas de pantalla, mensajes o enlaces generados por la Funcionalidad con terceros no autorizados.
- 10.7. Reportar de inmediato al Banco cualquier actividad sospechosa, acceso no autorizado o pérdida de control sobre los dispositivos o la sesión y proceder a boquera los productos o canales.
- 10.8. No aceptar ayuda de externa para hacer transferencias ni suministres claves a terceros

### **11. Canales de Atención:**

El cliente podrá realizar consultas y presentar solicitudes, quejas o reclamos a través de los canales oficiales dispuestos por el Banco, los cuales se encuentran publicados en la página web [www.avvillas.com.co/canales](http://www.avvillas.com.co/canales)