

Términos y Condiciones de la Banca Móvil BBVA

1. Introducción

El presente reglamento regula y explica las condiciones de la App BBVA para personas naturales, así como los derechos y obligaciones tanto del **CLIENTE** como de **BBVA Sucursal Panamá**, en adelante denominado **EL BANCO**. El documento contiene los parámetros generales de activación, utilización, modificación, bloqueo, personalización, medidas de seguridad, entre otros.

Sólo debe aceptarlo cuando comprenda y esté de acuerdo con su contenido. Si requiere más información, comuníquese con nosotros a través de:

■ www.bbva.pa

■ Contact Center: (+57)(601) 4432600 Línea de atención BBVA Sucursal Panamá.

2. Definiciones y condiciones específicas del servicio

La Banca Móvil del Banco es un canal a través del cual **EL CLIENTE** utilizando el dispositivo móvil y empleando la APP (aplicación informática diseñada para ser ejecutada en teléfonos celulares, tabletas y otros dispositivos móviles), puede acceder a diferentes servicios y efectuar transacciones con sus productos de forma ágil, confiable, oportuna y segura, bien sea a través de plataformas de propiedad de EL BANCO, BBVA COLOMBIA o de terceros contratados para la prestación de los servicios ofrecidos.

A través de la aplicación **EL CLIENTE** podrá contar con las siguientes funcionalidades, dependiendo del tipo de cuenta y/o producto que mantenga con **EL BANCO** y las características de los mismas, y según las actualizaciones que de tiempo en tiempo se habiliten para cada cuenta y/o producto, entre otros: (i) solicitar, contratar y activar productos; (ii) activar su Depósito Electrónico (Dinero móvil); (iii) obtener claves para realizar retiros y avances en cajeros del Banco y corresponsales bancarios; (iv) solicitar y generar claves CVV dinámicas para transacciones no presenciales; (v) efectuar consultas de saldos, movimientos y cupos de sus productos; (vi) conocer el estado de las obligaciones a su cargo; (vii) recibir alertas y notificaciones; (viii) recibir ofertas de productos; (ix) realizar pagos, transferencias, avances, recargas y en general realizar todas aquellas operaciones

que EL BANCO incorpore o habilite dentro de la aplicación.

Con la descarga de la APP en su dispositivo móvil y su correspondiente habilitación (creación de usuario y claves de acceso y transaccionales) **EL CLIENTE** declara haber leído, entendido, estar conforme y por tanto conocer y aceptar los siguientes términos y condiciones:

2.1. Descarga , registro y bloqueo de la aplicación

Acceso a la Aplicación: Para acceder de la Banca Móvil de **EL BANCO**, **EL CLIENTE** debe:

- Acceder a la tienda de iOS, ANDROID, HARMONY (O cualquier otra que exista en el futuro) y descargar la app BBVA, para lo cual deberá utilizar sus códigos de usuario y claves que tenga establecidos para realizar las descargas en estas tiendas virtuales.
- Descargada la APP, **EL CLIENTE** deberá adelantar el proceso de diligenciamiento de formularios, autenticación y registro, para lo cual la aplicación le solicitará información de carácter personal que permita su identificación.
- La información solicitada deberá ser actualizada, vigente y completa. Los datos suministrados serán tratados de conformidad con la autorización de tratamiento de datos que es aceptada por el cliente al dar click en la casilla (Aceptar/Siguiente) que le permite continuar con el flujo de contratación de la APP y que se encuentra publicada en www.bbva.pa
- Concluido exitosamente el proceso de autenticación y registro, **EL CLIENTE** procederá a crear y confirmar su clave personal o contraseña de ingreso para acceder a la aplicación, la cual deberá utilizar para autenticarse cada vez que ingrese a la aplicación.
- El cliente se obliga y compromete a custodiar el dispositivo móvil, sus códigos de usuario y claves de acceso, a no darlos a conocer a terceros y a no permitir su uso por parte de los mismos, garantizando que terceros no tengan acceso a sus datos, productos, celular, claves y demás medidas de seguridad de la aplicación.
- En caso de hurto o pérdida de sus dispositivos móviles o cuando terceros tengan acceso al mismo de forma no autorizada, **EL CLIENTE** debe dar aviso oportuno a **EL BANCO** y solicitar el bloqueo de sus productos con el objeto de que terceros no autorizados puedan acceder a los mismos.

Por aviso oportuno se entiende el realizado antes de que un tercero no autorizado realice retiros, compras, pagos, transferencias a terceros o, en general, cualquier otra operación o transacción.

Recuerde que si no da aviso oportuno de la pérdida o hurto, las operaciones realizadas por terceros con acceso a su información y a su dispositivo, se tendrán como válidas y sólo podrán ser objetadas por fallas atribuibles a **EL BANCO**.

- En caso de olvido, para restablecer la contraseña deberá surtir el proceso previsto en la app. Algunos dispositivos móviles permiten registrar datos biométricos como mecanismo de autenticación, en este caso, estos también podrán registrarse para ingresar a la app.
- En la app podrá deshabilitar las notificaciones que se envían a su dispositivo móvil, junto con los PUSH correspondientes. Durante el tiempo que tenga deshabilitada esta funcionalidad, no se almacenarán notificaciones en la APP. También podrá desactivar las notificaciones desde la configuración del dispositivo móvil para no recibir los PUSH respectivos. En este caso, las notificaciones quedarán almacenadas en la APP.
- El cliente tiene la potestad de desactivar y eliminarla APP de su dispositivo móvil.

2.2. Funcionalidades de la aplicación

A través de la aplicación, **EL CLIENTE** podrá, cuando así lo permita el tipo de cuenta y/o producto que mantenga en **EL BANCO**:

- Solicitar y contratar productos.
- Solicitar el CVV dinámico de sus tarjetas BBVA para compras no presenciales "e-commerce" . (* *sujeto a disponibilidad de las tarjetas*).
- Conocer el cupo disponible junto con el cupo total de sus tarjetas de crédito y de su cupo rotativo, así como las demás características de sus productos en general. (* *Sujeto a disponibilidad de las tarjetas*).
- Efectuar consultas de información de saldos y movimientos de sus cuentas, depósitos y general de todos los productos contratados.
- Añadir contactos inscribiendo números de celular, cuentas y/o depósitos electrónicos para la realización de transferencias.
- Realizar transferencias entre cuentas o depósitos (propios o de terceros) que se tengan en **EL BANCO** o en otras entidades.
- Recibir y aceptar ofertas de productos pre aprobados por **EL BANCO**.

- Recibir en la aplicación alertas y notificaciones sobre las operaciones realizadas con sus productos. **EL CLIENTE** tiene la opción de desactivar estas alertas y notificaciones, aceptando que durante el tiempo que tenga deshabilitada esta funcionalidad no se almacenarán notificaciones en la aplicación.
- Personalizar y administrar los canales.
- Recibir Información sobre la utilización de la aplicación y otros canales.
- Conocer el costo de las transacciones que se realicen por la aplicación, previo a cada transacción y aceptar su cobro. Los costos de las operaciones realizadas a través de la aplicación pueden ser consultados en www.bbva.pa
- Encender o apagar sus tarjetas BBVA. (* sujeto a disponibilidad de las tarjetas).
- Conocer las promociones a las que puede acceder por tener tarjetas BBVA. (* sujeto a disponibilidad de las tarjetas).
- Acceso a los demás servicios ofrecidos a través de la aplicación, entre ellos, la funcionalidad “Salud Financiera” que le permite conocer de forma general su situación financiera. Lo anterior le permite administrar fácilmente sus finanzas de acuerdo a sus necesidades.
- Las demás que BBVA incorpore en la aplicación, informando al **CLIENTE** al respecto.

2.3. Autorizaciones

Teniendo en cuenta que se trata de una aplicación que funciona a través del teléfono móvil, **EL CLIENTE** autoriza envío de mensajes de texto y de datos a su celular y/o envío de correos electrónicos, para lo cual se utilizarán los datos de contacto registrados por **EL CLIENTE** en **EL BANCO**.

EL BANCO se reserva la facultad de limitar o suspender temporal o definitivamente la aplicación cuando por razones de seguridad, comerciales o por presentarse eventos que pongan en peligro los intereses de **EL BANCO**, de sus clientes o de terceros, encuentre procedente hacerlo, sin que esto conlleve indemnización alguna.

EL CLIENTE autoriza irrevocablemente a **EL BANCO** para denegar transacciones y bloquear temporal o definitivamente sus productos y la aplicación, en cualquiera de los siguientes eventos: i)

en caso de presentarse irregularidades en el uso de la aplicación; y ii) como medida de seguridad.

El **CLIENTE** reconoce como prueba de las operaciones o transacciones efectuadas, los registros electrónicos que se generen bajo sus claves, usuarios, contraseñas y demás seguridades.

2.4. Obligaciones del cliente

Además de las obligaciones correspondientes a los productos contratados y vigentes, **EL CLIENTE** se obliga a:

- Seguir las recomendaciones impartidas por **EL BANCO** para el manejo de la aplicación y/o de los instrumentos asociados al funcionamiento de la misma.
- Cambiar periódicamente sus claves, usuarios, contraseñas y demás seguridades de acceso a la aplicación, custodiarlos en debida forma, no conservarlos en su teléfono celular ni en mensajes de datos remitidos o recibidos a través del mismo, no suministrarlos a terceros ni almacenarlos en navegadores. En consecuencia, no habrá autorizados para el manejo de las citadas seguridades.
- Utilizar y custodiar en debida forma su teléfono o dispositivo móvil desde el cual se maneja la aplicación, de manera que no permita que terceras personas accedan a ella mediante sus claves, usuarios, contraseñas y demás seguridades o firma electrónica, los cuales reconoce son de su exclusivo conocimiento, custodia, control y utilización; garantizando que usará la aplicación de manera directa y sin autorizados.
- Utilizar y custodiar en debida forma los instrumentos asociados al funcionamiento de la aplicación e informar oportunamente a **EL BANCO** en el evento de pérdida de los mismos, del dispositivo móvil, de las tarjetas o cuando considere que las seguridades propias de su utilización han sido comprometidas o conocidas por terceros, solicitando el bloqueo de la aplicación y si es de su interés, el de los productos. Por aviso oportuno se entiende el realizado antes de que un tercero realice retiros, compras, pagos, transferencias a terceros o, en general, cualquier otra operación o transacción.
- Mantener actualizada su información, especialmente su dirección física, número de celular y correo electrónico.
- No alterar la configuración del dispositivo móvil. Lo anterior teniendo en cuenta que si se altera la configuración respectiva, no se podrá acceder posteriormente a la aplicación a través de ese dispositivo.
- Dar aviso oportuno a **EL BANCO**, del hurto o pérdida de su dispositivo móvil o cuando terceros tengan acceso al mismo de forma no autorizada y solicitar el bloqueo de sus

productos con el objeto de que terceros no autorizados puedan acceder a los mismos. Por aviso oportuno se entiende el realizado antes de que un tercero no autorizado realice retiros, compras, pagos, transferencias a terceros o, en general, cualquier otra operación o transacción.

- Asumir a su propio costo las descargas de la APP y gasto del equipo, plan de datos y de voz necesarios para la utilización de la aplicación.
- Proteger las claves, usuarios, contraseñas y demás seguridades creadas por él mismo, para su uso personal y exclusivo con el fin de acceder a la Banca Móvil y realizar transacciones. En desarrollo de esta obligación **EL CLIENTE** debe adoptar las medidas necesarias que impidan que terceros no autorizados y sin su consentimiento accedan a ellas.

2.5. Obligaciones del banco

Además de las obligaciones correspondientes a los productos contratados y vigentes, **EL BANCO** se obliga a:

- Poner a disposición del **CLIENTE** la plataforma tendiente a la prestación oportuna de los servicios ofrecidos por la aplicación.
- Conservar los registros electrónicos (logs, documentos, archivos, etc.) derivados de las claves y operaciones del **CLIENTE**.
- Establecer y asegurar el cumplimiento de todos los estándares y políticas de seguridad que se consideren pertinentes para habilitar el uso de la aplicación. Estos estándares y políticas se encuentran acorde a lo establecido en la normativa vigente, especialmente lo previsto en la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia (Parte I, Título II, capítulo I, numeral 2.3.4.11) así como lo establecido en el Acuerdo Bancario No. 006 de 2011 emitido por la Superintendencia de Bancos de la República de Panamá, aplicable para cuentas, productos y/o servicios de la Sucursal de BBVA Colombia radicada en Panamá.
- Dar soporte al **CLIENTE** respecto al uso de la aplicación, lo anterior a través de los canales informados por **EL BANCO**.
- Informar al **CLIENTE** sobre cualquier modificación de los servicios ofrecidos en la aplicación y/o de los presentes términos y condiciones, lo anterior a través de la página www.bbva.pa y a través de la aplicación donde estarán permanentemente actualizados.

2.6. Añadir contactos: Inscripción de número de celular, cuentas y otros productos beneficiarios de transferencias y pagos

1. A través de este servicio **EL CLIENTE** podrá registrar y guardar bajo su exclusiva responsabilidad: i) terceros “clientes del banco o de otras entidades” beneficiarios de transferencias electrónicas; ii) productos de terceros en el mismo Banco que serán pagados a través de la APP; iii); productos de los cuales sea titular en otras entidades y que serán pagados a través de la APP. Para tal efecto **EL CLIENTE** podrá inscribir estas operaciones siguiendo las instrucciones y suministrando la información requerida en la APP.
2. Efectuado el registro, las transferencias y pagos efectuados por **EL CLIENTE** a través de la Banca Móvil con sus claves y mecanismos de autenticación se tendrán como válidas y sólo podrán ser objetadas por fallas atribuibles a **EL BANCO**.
3. **EL BANCO** sólo será responsable de realizar las transferencias y pagos a las CUENTAS BENEFICIARIAS que sean ordenados por **EL CLIENTE** mediante el ingreso de su clave de operaciones.
4. **EL CLIENTE** en cualquier momento podrá autorizar o deshabilitar beneficiarios de transferencias o pagos.
5. **EL BANCO** es ajeno a cualquier negocio o convenio celebrado entre los terceros autorizados y **EL CLIENTE**. Por lo tanto, **EL CLIENTE** será responsable frente a terceros por los errores u omisiones en la información registrada por **EL CLIENTE** para la ejecución de las operaciones correspondientes.
6. **EL CLIENTE** es responsable de validar la información de los pagos que ordene a través del Servicio.
7. Los horarios en que **EL CLIENTE** podrá tener acceso a los servicios serán informados a través de los canales que EL BANCO ponga a disposición del **CLIENTE** para el efecto.
8. **EL CLIENTE** acepta expresamente que EL BANCO no será responsable de los daños y perjuicios que se le pudieran causar si, por caso fortuito, fuerza mayor o por cualquier otro acontecimiento o circunstancia inevitable no imputable al BANCO, cuando **EL CLIENTE** no pudiera hacer uso del servicio. En tal caso **EL CLIENTE** podrá hacer uso del servicio a través de los procedimientos de contingencia que le señalen en el Help Desk, Línea BBVA, en la Red de oficinas o el Call Center y /o el Gestor Comercial (Ejecutivo de Cuenta) para eventualidades relacionadas a las cuentas, productos y/o servicios en dólares de **EL BANCO**.
9. Las condiciones vigentes de este SERVICIO estarán disponibles para **EL CLIENTE** en los portales transaccionales del BANCO y en la página www.bbva.pa. Se entienden

notificados por dichos medios y aceptados por la utilización del SERVICIO.

10. **EL CLIENTE** debe validar que los datos del producto al que se va a realizar la transferencia sean correctos.

3. Firma electrónica

Las partes acuerdan que el requisito de firma en el presente Reglamento, de conformidad con lo dispuesto la legislación colombiana, en el decreto 2364 de 2012, así como en la Ley panameña No. 51 de 2008, queda satisfecho y tendrá plenos efectos jurídicos con la aceptación electrónica que **EL CLIENTE** haga con la utilización de:

- Su NIP y/o Código y/o Clave; y/o
- Imposición de huella o la utilización de cualquier otro sistema biométrico; y/o
- La utilización de Token y/o códigos de transacción enviados a su aplicación móvil SMS o celular; y/o
- La utilización de números de identificación personal, y/o
- La imposición en el presente Reglamento de su firma manuscrita escaneada, y/o
- La utilización de sistemas, y/o
- La utilización de botones de aceptación de tipo “sí”, “aceptar” o “acepto”, y/o
- La combinación de los anteriores mecanismos y/o cualquier otro establecido entre **EL CLIENTE** y **BBVA** como elemento de identificación para realizar operaciones a través de los distintos canales.

4. Información, modificación y aceptación del reglamento.

BBVA puede darle a conocer a **EL CLIENTE** el presente Reglamento con sus anexos, sus actualizaciones y modificaciones, con la entrega personal del mismo, por envío a la dirección física o electrónica que **EL CLIENTE** haya registrado o mediante publicación en la aplicación o en la página web www.bbva.pa

EL CLIENTE puede decidir libremente si lo acepta o no. No son válidas las aceptaciones parciales o

condicionales.

El Reglamento, sus modificaciones o actualizaciones se entienden aceptadas por **EL CLIENTE** de las siguientes formas:

1. Si se acepta/firma electrónicamente el Reglamento, mediante cualquiera de las formas previstas en el numeral 3 del presente Reglamento.
2. Si utiliza el servicio cualquiera de los servicios disponibles a través de la Banca Móvil previstos en este Reglamento o se beneficia de ellos en cualquier forma. Por utilización se entiende el hecho de beneficiarse **EL CLIENTE** del servicio. No habrá lugar a aceptaciones condicionales o parciales.
3. Si **EL CLIENTE** no se opone al contenido del mismo, cancela su servicio o termina su relación comercial con **EL BANCO** dentro de los 45 días calendarios siguientes a que el Reglamento, sus modificaciones o actualizaciones sea publicado.

Este Reglamento y sus actualizaciones reemplazan los que se hayan publicado o se le hayan comunicado anteriormente a **EL CLIENTE** sobre este servicio. BBVA puede modificarlo o actualizarlo en cualquier momento, siempre que las situaciones de mercado y regulatorias lo requieran. Para tal efecto, publicará la modificación o actualización correspondiente en la aplicación y/o en la página web de acuerdo con lo previsto en las normas vigentes aplicables, para que entren en vigencia las modificaciones.

EL CLIENTE:

Nombre Completo: _____

Firma: _____

Tipo de identificación: _____

No. de Documento de Identificación: _____

Fecha: _____