

TERMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL CANAL

Por medio del presente documento se establecen las condiciones de uso del **CANAL** a través del cual el **USUARIO, CLIENTE** o **CONSUMIDOR FINANCIERO**, puede acceder a los contenidos y servicios disponibles en la página web www.bancounion.com, visible a través de dispositivos móviles y de escritorio, donde podrán consultar y acceder a los diferentes servicios, contratar productos, solicitar cotizaciones y efectuar transacciones en **BANCO UNIÓN S.A.** de forma ágil, confiable y segura.

CLÁUSULAS GENERALES

CLÁUSULA PRIMERA - DEFINICIONES: Para efectos del presente reglamento, se entenderán las siguientes definiciones:

i. **PÁGINA WEB:** Se define como el sitio web de BANCO UNIÓN S.A. que le permite desde cualquier lugar del mundo realizar consultas, transacciones y acceder a toda la información de nuestros productos y servicios.

ii. Un **NAVEGADOR O NAVEGADOR WEB**, es un software que permite el acceso a Internet, interpretando la información de distintos tipos de archivos y sitios web para que éstos puedan ser visualizados.

iii. **CLIENTE:** Se define como **CLIENTE** para efectos de uso de **EL CANAL**, la Persona Natural que se encuentra vinculada con **BANCO UNIÓN S.A.**, se ha registrado a través de la página y en el proceso de registro digitó su clave personal para poder utilizar los servicios del **CANAL**.

iv. Se define como **USUARIO** para efectos de uso de **EL CANAL**, toda persona que no se encuentra vinculada con **BANCO UNIÓN S.A.**, quien podrá utilizar los contenidos de **EL CANAL** que no contemplen el ingreso de claves de acceso a contenidos transaccionales.

v. **CONSUMIDOR FINANCIERO:** Se define como **CONSUMIDOR FINANCIERO** para efectos de uso de **EL CANAL**, todo cliente, usuario o cliente potencial de los productos o servicios ofrecidos por **BANCO UNIÓN S.A.**, entidad sometida a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera, así como todo aquel que determine la Ley o el Gobierno Nacional. (Ley 1328 de 2009).

vi. **CONTRASEÑA:** Se define como contraseña para efectos de **EL CANAL**, el mecanismo de autenticación secreta y única para cada cliente con el fin de permitirle su acceso a **EL CANAL**.

vii. **OTP (One Time Password - Código de un solo uso):** Para efectos del **CANAL** se define **OTP** como un código de 6 dígitos enviado a través de mensaje de texto (SMS) al celular del **CLIENTE, USUARIO** o **CONSUMIDOR FINANCIERO**, para que de manera

segura pueda realizar el registro, modificaciones, consultas y pagos en el portal web de **BANCO UNIÓN S.A.**, www.bancounion.com.

CLÁUSULA SEGUNDA - USO DE EL CANAL: Los servicios y contenidos de **EL CANAL**, tendrán las siguientes condiciones:

i. **EL USUARIO** o **EL CLIENTE** sólo podrá utilizar **EL CANAL** para su uso personal e intransferible.

ii. Las aplicaciones de las transacciones realizadas a través del portal quedan sujetas a los horarios de ciclo operativo que practique internamente **BANCO UNIÓN S.A.**

iii. **EL CANAL** podrá tener acceso a otros sitios web a través de vínculos, por lo que cada proveedor será responsable por la información suministrada en sus propias páginas.

iv. Los contenidos y servicios de **EL CANAL** estarán disponibles, a menos de que se presente fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero y en caso de que esto suceda el **CLIENTE, USUARIO o CONSUMIDOR FINANCIERO** podrá usar los diferentes canales habilitados por **BANCO UNIÓN S.A.** para ver contenido y realizar transacciones (Oficinas, Corresponsales locales, los canales e instrumentos de prestación de servicios financieros y uso de redes).

v. Los servicios de **EL CANAL** se regularán por los contratos o reglamentos del respectivo producto o servicio, o en su defecto, por las normas legales que les sean aplicables.

vi. Para asegurar la correcta visualización de **EL CANAL**, **BANCO UNIÓN S.A.** recomienda utilizar en computadoras los navegadores Chrome versión 61.0.3163.100, Internet Explorer 10, 11 y Edge, Firefox 57.0.2 y manejar una resolución de pantalla de 1200 px o superior y en dispositivos móviles los navegadores Safari mobile versión 10, Chrome mobile última versión y manejar una resolución de pantalla entre 320px y 767px.

CLÁUSULA TERCERA - CONTENIDOS DEL CANAL: **EL CANAL** prestará los servicios de contenidos acerca de los **productos y servicios**, funcionalidades para realizar transacciones, información de la red de oficinas propias y de corresponsales bancarios. **BANCO UNIÓN S.A.** se reserva el derecho de modificar, limitar, suprimir o adicionar los contenidos de **EL CANAL** y los términos de este reglamento en cualquier momento, los cuales serán notificados través de los canales de atención: página web www.bancounion.com, Oficinas, Corresponsales locales, Otros canales e instrumentos de prestación de servicios financieros y Uso de redes.

CLÁUSULA CUARTA - SERVICIOS DEL CANAL: **EL CLIENTE** acepta que **BANCO UNIÓN** es libre de determinar que **operaciones, transacciones, traslados, consultas, movimientos, pagos, servicios, descuentos por servicios o los que en un futuro llegue a establecer que funcionarán a través de EL CANAL**, así como el tipo de formato, procedimientos, condiciones y términos que se tendrán en cuenta. Por lo tanto, el cliente se obliga a cumplir todas las normas, instrucciones y el procedimiento que establezca **BANCO UNIÓN S.A.** para el efecto.

PARÁGRAFO PRIMERO: El **CLIENTE** se acoge al ciclo operativo y cortes definidos por **BANCO UNIÓN S.A.** para las transferencias interbancarias realizadas por medio de **EL CANAL**.

PARÁGRAFO SEGUNDO: **BANCO UNIÓN S.A.** será libre de prestar, retirar temporal o definitivamente las operaciones, las transacciones, las transferencias, las consultas, los movimientos, los pagos, los servicios, los costos por servicios o los que en un futuro llegaré a establecer.

PARÁGRAFO TERCERO: Los servicios disponibles de **EL CANAL** serán informados a través de los canales: página web www.bancounion.com, Oficinas, Corresponsales locales, otros canales e instrumentos de prestación de servicios financieros y uso de redes.

CLÁUSULA QUINTA - OBLIGACIONES DEL USUARIO, CLIENTE O CONSUMIDOR FINANCIERO:

1. **EL CLIENTE** se obliga a informar y mantener permanentemente actualizada su información personal (número de teléfono, correo electrónico y dirección).
2. Usar debidamente los servicios y contenidos de **EL CANAL**, en especial a no impartir instrucciones imprecisas, indeterminadas, inexactas o erradas. **BANCO UNIÓN** se reserva el derecho de autorizar o no una operación o transacción solicitada por **EL CLIENTE**, cuando a juicio de **BANCO UNIÓN S.A.** no sea clara, precisa o determinable, reserva que **EL CLIENTE** acepta.
3. **EL CLIENTE** se obliga a no divulgar ni compartir su usuario, contraseña y código de un solo uso (OTP) con terceros.
4. No permitir que terceras personas operen los servicios y contenidos de **EL CANAL** mediante el uso de la contraseña definida.
5. Cumplir las recomendaciones generadas por **BANCO UNIÓN S.A.** en cuanto a forma de operar y seguridades de los servicios de **EL CANAL**.
6. No ceder, ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y compromisos que asume.
7. Cumplir con las condiciones y requisitos necesarios para realizar las operaciones a través de **EL CANAL**, tales como contar con los fondos suficientes en sus cuentas o correcto uso de la operación del sistema, suministrar información completa en los formularios y solicitudes, evitar daños en los sistemas de transmisión de datos y evitar omisiones o acciones que perjudiquen el uso de **EL CANAL** y que estén por fuera del control de **BANCO UNIÓN S.A.**
8. Se obliga a validar la información de los pagos que realice a través de los servicios de **EL CANAL**, por lo tanto, será responsable por errores en las sumas pagadas, la obligación objeto de pago, la identificación, el código del banco seleccionado, el tipo de cuenta, los números de

cuentas afectados, etc, además de estar pendiente a los mensajes de error generados por **EL CANAL** o eventuales rechazos.

9. Adquirir y manejar los medios de comunicación necesarios para utilizar los servicios y contenidos de **EL CANAL** y disponer de los dispositivos 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 **BANCO UNIÓN S.A.** no se hará responsable de la disponibilidad, ni de la confiabilidad de dicho equipo o de los medios de comunicaciones.

CLÁUSULA SEXTA - MECANISMO DE SEGURIDAD DE EL CLIENTE: La contraseña con la cual **EL CLIENTE** ingresa y utiliza los servicios de **EL CANAL** es de uso personal e intransferible. La contraseña será establecida por **EL CLIENTE** según los procedimientos de creación y modificación, con el fin de realizar la autenticación y permitirle el ingreso a **EL CANAL** y este se obliga a mantenerla bajo absoluta reserva, a fin de que nadie más tenga acceso a los servicios ofrecidos: consultar el resumen de sus productos, realizar pagos y envíos de Giros (Nacionales e Internacionales), compra de seguros, consultas, creación y eliminación de cuentas, pagos, transferencias, abonos a su cuenta de ahorros, recargas de minutos, cambio de hábitos transaccionales, descarga de certificados y extractos, consulta y cotización de envío. Se recomienda a **EL CLIENTE** acceder a **EL CANAL** a través de un sitio seguro.

CLAUSULA SÉPTIMA - TARIFAS Y COSTOS: **BANCO UNIÓN S.A.** queda facultada para establecer y cobrar al cliente o usuario las tarifas que defina por concepto de la utilización de **EL CANAL**, lo cual se registrará por la normatividad vigente.

CLAUSULA OCTAVA - RESPONSABILIDAD: **BANCO UNIÓN** 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**. b) Por los perjuicios 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 o en su sistema de telefonía celular, a causa de fallas en los equipos de **EL CLIENTE**, redes telefónicas u otras, ajenas al control de **BANCO UNIÓN S.A.** c) Fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero y que en un momento puedan ocasionarle perjuicios a **EL CLIENTE** que imposibilite, demore, desvíe o altere la realización de operaciones y transacciones. d) Si las operaciones no pueden realizarse por causas atribuidas a **EL 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 de **BANCO UNIÓN S.A.** e) por problemas técnicos de **BANCO UNIÓN S.A.**, por actividades de mantenimiento o por suspensión del Servicio, debido a un evento de fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero f) **BANCO UNIÓN S.A.** 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 **BANCO UNIÓN S.A.** queda desligado de cualquier negocio celebrado entre **EL CLIENTE** y dichos terceros. g) **BANCO UNIÓN S.A.** 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 porque el proveedor de bienes o servicios no actualice oportunamente sus bases de datos de facturación, o porque 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 posee vínculos. 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, comportan simplemente un instrumento que brinda a los Consumidores Financieros elementos y herramientas para la toma de decisiones financieras informadas, permitiéndoles de igual forma conocer las diferentes condiciones y características del Portafolio de Productos y Servicios ofrecidos por **BANCO UNIÓN S.A.**, razón por la cual no deben tomarse como una asesoría, recomendación o sugerencia por parte de **BANCO UNIÓN S.A.** para la toma de decisiones de inversión o la realización de cualquier tipo de transacciones o negocios. Los valores, tasas de interés, cotizaciones y demás datos que allí se encuentren, son únicamente informativos y no constituyen una oferta, ni una demanda en firme, para la realización de transacciones.

CLAUSULA NOVENA. - PRUEBA DE LAS OPERACIONES: **BANCO UNIÓN S.A.** se obliga a dejar prueba de las operaciones mediante un registro sistematizado de cada operación que se realice mediante **EL CANAL**.

CLAUSULA DÉCIMA - LIMITE DE LAS OPERACIONES: **BANCO UNIÓN S.A.** podrá establecer límites a las operaciones que se realicen a través de los servicios de **EL CANAL**, pero el **CLIENTE** también podrá modificarlos cuando lo necesite manteniendo los estándares definidos por **BANCO UNIÓN S.A.** como límite máximo o mínimo.

CLAUSULA DÉCIMA PRIMERA - DE LAS OPERACIONES: **EL CLIENTE** autoriza a **BANCO UNIÓN S.A.**, para bloquear, cancelar o revocar total o parcialmente los servicios u operaciones realizadas en **EL CANAL**, en los siguientes eventos:

1. En el evento de presentarse irregularidades en el uso de **EL CANAL**, como medida de seguridad.
2. Cuando **EL CLIENTE** no cumpla con las instrucciones de seguridad informadas por **BANCO UNIÓN S.A.**
3. Cuando **EL CLIENTE** aparezca en listas de cumplimiento.
4. Cuando **EL CLIENTE** incumpla las condiciones de este reglamento.
5. Cuando **EL CLIENTE** incurra en cualquier otra circunstancia objetiva que amerite tal limitación.

CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA - SARLAFT: **EL CLIENTE** conoce, entiende y acepta de manera voluntaria e inequívoca, que **BANCO UNIÓN S.A.** , en cumplimiento de su obligación legal de prevenir y controlar el lavado de activos y la financiación del terrorismo, siguiendo la jurisprudencia de La Corte Constitucional sobre la materia, podrá terminar, unilateralmente y sin previo aviso, la prestación de servicios de **EL CANAL**, cuando su nombre haya sido incluido en listas Internacionales tales como ONU, FINCEN y/o OFAC (Office

of Foreign Control), esta última comúnmente llamada lista Clinton. Así mismo, podrá ser bloqueado como **CLIENTE** cuando:

- i- Registre en sus productos como autorizado o apoderado a una persona incluida en cualquiera de estas listas.
- ii- Las autoridades competentes le inicien una investigación o lo hayan condenado por conductas relacionados con actividades ilícitas y/o relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o cualquiera de los delitos conexos de los que tratan el Código Penal Colombiano y/o las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen.
- iii- Se detecten transacciones y/o una relación comercial entre **EL CLIENTE** y una persona incluida en las mencionadas listas y/o vinculadas con las actividades ilícitas descritas en el presente artículo.
- iv- Se identifique que **EL CANAL** está siendo empleado para la movilización de recursos provenientes de actividades ilícitas, o para la canalización de recursos lícitos cuyo destino sea el patrocinio de actividades ilícitas.
- v- Cuando al requerir **AL CLIENTE** justificación de operaciones catalogadas como inusuales o atípicas, éste se rehúse a suministrarla o suministre información errada, inexacta o inconsistente.

PARAGRAFO PRIMERO: Cuando la terminación unilateral de este servicio y contenido de **EL CANAL** corresponda a las circunstancias descritas en el presente artículo, no operará la notificación de información realizada por la entidad y procederá a reportar únicamente al cliente la cancelación inmediata de la prestación de los servicios de **EL CANAL**.

CLAUSULA DÉCIMA TERCERA - CONSENTIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: El titular autoriza que sus datos personales, aportados en la presente autorización, en los formularios de vinculación de la entidad, a través de los canales de atención presenciales, y/o contenidos en los soportes que en su caso se anexen, serán tratados por BANCO UNIÓN S.A., con la finalidad de: i) Llevar a cabo la gestión administrativa y comercial de sus solicitudes. (i) la mejora, análisis, ofrecimiento y ampliación de los productos y/o servicios de **BANCO UNIÓN S.A.**, el desarrollo de los procesos que se requieran para la adecuada prestación de los servicios y/o productos contratados y el desarrollo e implementación de herramientas para la prevención de fraudes; (ii) La remisión de información promocional o comercial; incluyendo el envío de información sobre eventos, novedades, promociones, publicidad, programas de fidelidad mediante los diferentes canales de comunicación adoptados por la entidad. (iii) la transferencia y/o transmisión de datos personales de los titulares a terceros con quienes BANCO UNIÓN S.A. tenga o celebre convenios. iv) Cualquier otra gestión que se derive de la eventual relación contractual que se genere entre las partes. El titular autoriza a **BANCO UNIÓN S.A.** para solicitar, acceder, consultar, almacenar, compartir, informar, reportar, verificar, procesar, modificar, actualizar, aclarar, retirar, divulgar, transmitir y transferir (si es del caso) información personal contenida en bases de datos de administradoras de entidades públicas o privadas y demás Operadores de información crediticia, de seguridad social entre otros, para para finalidades de gestión de riesgo crediticio y gestión comercial tales como: Elaboración de scores crediticios, herramientas de validación de ingresos, herramientas predictivas de ingresos, herramientas para evitar el fraude, futuras herramientas comerciales y en general, adelantar una adecuada gestión del riesgo crediticio, para la pre-aprobación de crédito o facilidades de préstamo. Compararla, contrastarla y complementarla

con la información financiera, comercial, crediticia, de servicios y proveniente de terceros países de las centrales de información crediticia con quienes BANCO UNIÓN S.A. tenga convenios. **BANCO UNIÓN S.A.** le informa que al Usted solicitar, inscribirse, utilizar un servicio, participar en cualquier concurso, encuesta o evento a través de un canal digital (tales como banca móvil o en línea), puede almacenar información sobre su ordenador o dispositivo, sistema operativo, conexión a internet o cuenta de teléfono, configuración, dirección IP y datos de localización del dispositivo, información del navegador y datos de la transacción, así como información personal como se describe anteriormente. Puede **BANCO UNIÓN S.A.** recopilar, usar, divulgar y conservar esta información para los fines descritos a continuación, así como para determinar qué ajustes son apropiados para su sistema informático, para proporcionar o mejorar la funcionalidad digital y las opciones bancarias y para fines de seguridad, análisis interno y presentación de informes. Le informamos que Usted puede revocar el consentimiento para la recopilación, uso y divulgación de esta información. Sin embargo, en algunos casos dicha revocatoria puede afectar el uso del canal digital, la solicitud o utilización de un servicio, su comunicación con nosotros, o reducir la funcionalidad de dicho canal digital. Adicionalmente, se le informa que Usted no se encuentra obligado a dar respuesta a las preguntas que se le formulen o a autorizar el tratamiento de datos personales de carácter sensible, tales como, fotografías, huellas dactilares, información relativa a salud, entre otros, de conformidad a lo establecido en los artículos 5 y 6 de la Ley 1581 de 2012. En todo caso se le informa que, para garantizar el pleno ejercicio de sus derechos de acceso, actualización, rectificación, eliminación o supresión de sus datos personales, así como la revocatoria de su autorización, cuando proceda, BANCO UNIÓN S.A. ha dispuesto de un sistema de CPR (Consultas, Peticiones y Reclamos) para que, en su calidad de titular de la información personal, remita solicitudes de forma escrita, acompañada de una copia de su documento de identificación a la dirección Calle 4 No. 27-52 en la ciudad de Santiago de Cali, Valle del Cauca, directamente con el Departamento SAC (Servicio al Cliente) o al correo electrónico servicioalclientepqr@bancounion.com; o de forma verbal, comunicándose a los teléfonos: 018000 111 999 (línea nacional) o +57 (2) 518 48 00 extensión (en Cali), todo lo cual se notifica en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y nuestra Política de Tratamiento de Información Personal que podrá encontrar en www.bancounion.com

CLAUSULA DÉCIMA CUARTA - POLÍTICA DE LOCALIZACIÓN: EL USUARIO o EL CLIENTE podrá activar o desactivar el servicio de localización. En caso de permitir la localización de los dispositivos, el usuario autoriza el uso de su información de localización para ser almacenada y compartida, con el fin de poder acceder a la información de oficinas de **BANCO UNIÓN S.A.**