TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIAS INMEDIATAS CON LLAVES

I. GLOSARIO

En la interpretación de estos Términos y Condiciones se utilizarán las siguientes definiciones:

a. **Cliente:** Es el definido en el literal a) del artículo 2 de la Ley 1328 de 2009 y las normas que lo sustituyan, modifiquen o reglamenten.
b. **Usuario:** Es la persona natural, jurídica o patrimonio autónomo, que utiliza los servicios de una entidad emisora, entidad receptora o adquirente para ejecutar órdenes de pago o transferencia de fondos.
c. **Ordenante:** Persona natural, jurídica o patrimonio autónomo, que autoriza una orden de pago o transferencia de fondos con cargo o a favor de un medio de pago.
d. **Beneficiario:** Persona natural, jurídica o patrimonio autónomo destinataria de los recursos objeto de una orden de pago o transferencia de fondos.
e. **Llave:** Es el identificador que el Cliente vincula con su Medio de Pago.
f. **Registro:** Operación que realiza el Cliente para elegir la(s) Llave(s) y asociarla(s) con su Medio de Pago, previa autenticación del Cliente en los términos definidos por el Participante y de la autorización para el tratamiento de sus datos personales.
g. **Modificación:** Operación que realiza el Cliente para modificar su(s) Llave(s) inscrita(s) por otra(s) Llave(s) del mismo tipo o de otro tipo, y/o el Medio de Pago asociado a ella(s) por otro Medio de Pago del Participante donde se encuentra registrada la Llave.
h. **Cancelación:** Operación que realiza el Cliente para cancelar el registro de la(s) Llave(s) inscrita(s).
i. **Portabilidad:** Operación que realiza el Cliente de un Participante para trasladar su(s) Llave(s) y asociarla(s) a otro Medio de Pago en un Participante distinto.
j. **Bloqueo:** Operación que realiza el Cliente para suspender de forma temporal el uso de la(s) Llave(s).
k. **Reactivación:** Operación que realiza el Cliente para activar el uso de una Llave previamente bloqueada.
l. **Consulta:** Operación que realiza el Cliente para conocer la(s) Llave(s) que tiene registrada(s) en el Participante desde el cual realiza la Consulta.
m. **Entidad Emisora:** Entidad que ofrece medios de pago y emite instrumentos de pago a favor de los ordenantes.
n. **Entidad Receptora**: Entidad autorizada para ofrecer productos de depósito en los cuales el beneficiario recibe los fondos resultantes de liquidación de las órdenes de pago o transferencia de fondos, provenientes bien sea del adquirente o de la entidad emisora.
o. **Instrumentos de pago:** Mecanismo asociado a un medio de pago para emitir órdenes de pago o transferencia de fondos.

p. **Medio de pago:** Producto de depósito, tal como cuenta de ahorros, cuenta corriente o depósito electrónico, o cupos de crédito con cargo al cual se ejecutan las órdenes de pago o transferencia de fondos.
q. **Orden de pago o transferencia de fondos:** La instrucción dada por el ordenante o el beneficiario, previa autorización del ordenante, para debitar o acreditar recursos desde o hacia el medio de pago del ordenante.
r. **Participante:** Quien haya sido autorizado por la entidad administradora del sistema de pago de bajo valor para tramitar órdenes de pago o transferencia de fondos en su sistema. Los participantes podrán ser entidades vigiladas y no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
s. **Sistema de pago:** Es un conjunto organizado de políticas, reglas, acuerdos, instrumentos de pago, entidades y componentes tecnológicos, tales como equipos, software y sistemas de comunicación, que permiten la transferencia de fondos entre los participantes del sistema, mediante la recepción, el procesamiento, la transmisión, la compensación y la liquidación de órdenes de pago o transferencias de fondos.
t. **Sistemas de pago de bajo valor inmediatos (SPBVI):** Son los sistemas de pagos de bajo valor definidos en el numeral 22 del artículo 2.17.1.1.1. del Decreto Único Reglamentario 2555 de 2010 o las normas que lo sustituyan, modifiquen o reglamenten, que prestan servicios relacionados con Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.
u. **Entidades administradoras de los sistemas de pago de bajo valor inmediatos (EASPBVI):** Son las entidades administradoras de los sistemas de pago de bajo valor definidas en el numeral 7 del artículo 2.17 .1.1.1. del Decreto Único Reglamentario 2555 de 2010, o las normas que lo sustituyan, modifiquen o reglamenten, que administran un SPBVI.
v. **Liquidación:** Es el proceso que realiza la EASPBVI mediante el cual se debitan o acreditan las cuentas de depósito en el Banco de la República, para cumplir las Órdenes de Pago y/o Transferencias de Fondos Inmediatas.
w. **Participante Originador:** Es el Participante donde el Ordenante tiene su Medio del Pago desde el que origina una Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata en un SPBVI.
x. **Participante Receptor:** Es el Participante donde el Beneficiario tiene su Medio del Pago para recibir los recursos provenientes de una Orden de Pago y/o Transferencia de Fondos Inmediata en un SPB VI.
y. **Interconexión:** Es la integración y vinculación de la infraestructura de los SPBVI que permite el intercambio de información y la Interoperabilidad, entre ellos, o entre las EASPBVI y sus Participantes.
z. **Interoperabilidad:** Es la capacidad técnica, funcional, de negocio y operativa de un SPBVI que permite que los Ordenantes transfieran recursos a uno o a varios Beneficiarios, independientemente de si sus Participantes están en el mismo SPBVI o en diferentes SPBVI, conforme a lo dispuesto en la presente resolución y en la reglamentación de carácter general que expida el Banco de la República.

aa. **Tecnologías de acceso:** Dispositivos y/o conjunto de procedimientos tecnológicos que permiten emplear un instrumento de pago con el fin de iniciar órdenes de pago o transferencia de fondos.
bb. **Iniciación de pagos:** Envío de una orden de pago o transferencia de fondos por un tercero a las entidades emisoras de los medios de pago, previa autorización del ordenante.
cc. **Canales de Prestación de Servicios:** Son los canales presenciales (oficinas, entre otros) y no presenciales (banca móvil, internet, entre otros) señalados en el Capítulo I, Título II, Parte I de la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia o las normas que la sustituyan, modifiquen o reglamenten.

II. OBJETO Y ALCANCE

Estos términos y condiciones tienen por objeto establecer las políticas que regulan el acceso, uso y funcionamiento del Servicio de Transferencias Inmediatas con Llaves ofrecido por BANCO UNION S.A. a través del cual sus clientes pueden registrar, modificar, consultar y cancelar sus llaves y emitir órdenes de pago o transferencias de fondos en tiempo real entre clientes del Banco o de otras entidades financieras que hagan parte del sistema.

La "Llave" constituye el identificador único que EL CLIENTE asocia a su Producto de Depósito, con el fin de facilitar su uso a través de los canales habilitados por BANCO UNION S.A. y las Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor Inmediatos (EASPBVI), así como a cualquier otra entidad que participe en los Sistemas de Pago de Bajo Valor Inmediatos (SPBVI). Para efectos de operación en dichos canales, las Llaves podrán corresponder a los siguientes elementos: número de teléfono móvil, correo electrónico, número de identificación del Cliente y/o llave numérica y alfanumérica.

La estructura, asignación y habilitación de las Llaves estará sujeta a lo dispuesto en la Normatividad Aplicable, incluyendo las disposiciones contenidas en el Decreto 2555 de 2010, las Circulares Externas expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, y demás normas que lo regulen.

BANCO UNION y/o las EASPBVI podrán, en cualquier momento y conforme a sus políticas internas y a la Normatividad Aplicable, habilitar o deshabilitar una o varias Llaves asociadas al Cliente. Tal decisión será comunicada oportunamente a través de los canales oficiales que BANCO UNION S.A. disponga para tal efecto.

Los términos y condiciones del servicio constituyen un contrato de adhesión entre las partes, por lo tanto, su contenido es vinculante, en la medida de que genera derechos y obligaciones recíprocas entre BANCO UNION S.A. y EL CLIENTE, por tal motivo, recomendamos que este documento sea leído en su totalidad antes de utilizar el servicio.

Con la "aceptación" de estos términos y condiciones, EL CLIENTE declara haberlos leído, entendido y aceptado.

III. FUNCIONALIDADES DEL SERVICIO

El Servicio de Transferencias Inmediatas con Llaves ofrecido por BANCO UNION S.A. opera a través del sistema TRANSFIYA administrado por ACH y se encuentra disponible a través de App Banco Unión, sin embargo, podrá ser habilitado en otros canales a discreción del Banco.

El CLIENTE podrá asociar uno o varios medios de pago a llaves únicas con el fin de recibir o realizar transferencias inmediatas. Para realizar dicho registro, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

i. Que sea titular de un medio de pago activo en el Banco, sin bloqueos, restricciones operativas o legales.
ii. Que los datos personales asociados a las llaves sean correctos, actualizados y coincidan con la información registrada ante BANCO UNION S.A.
iii. Que cada llave esté vinculada a un (1) medio de pago. En caso de que el CLIENTE desee utilizar una llave que se encuentre previamente registrada en otra entidad participante del sistema, deberá gestionar su cancelación en dicha entidad antes de proceder con el registro en BANCO UNION S.A.
iv. Que la inscripción de las llaves esté sujeta a procesos de validación tecnológica y de seguridad por parte de BANCO UNION S.A. como de ACH, administrador del Directorio Multi-Llave.

EL CLIENTE podrá consultar el estado actual de cada una de sus llaves registradas a través de la funcionalidad disponible en los canales dispuestos por BANCO UNION S.A., según sea el caso, como se detalla a continuación:

i. **Activa:** La llave se encuentra vinculada a un medio de pago.
ii. **Bloqueada:** Operación que realiza el Cliente, BANCO UNION S.A. o ACH para suspender de forma temporal el uso de la(s) Llave(s).
iii. **Cancelada:** Operación que realiza el Cliente para cancelar el registro de la(s) Llave(s) inscrita(s).

IV. CONDICIONES DEL SERVICIO

El uso del Servicio estará sujeto a las siguientes condiciones:

i. El CLIENTE podrá realizar transferencias diarias hasta por un monto máximo de DIEZ MILLONES DE PESOS COLOMBIANOS ($10.000.000 COP) o un máximo de siete (7) transacciones por día, lo que ocurra primero. Dicho monto y cantidad de transacciones podrá ser modificado, limitado o suspendido por BANCO UNION S.A., atendiendo criterios de riesgo, seguridad transaccional y cumplimiento normativo, sin perjuicio de las limitaciones establecidas por las otras entidades participantes del sistema.

ii. El servicio estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año, salvo interrupciones por mantenimiento programado, actualizaciones tecnológicas, fallas técnicas o decisiones regulatorias que afecten la disponibilidad del sistema.

iii. Cualquier conflicto o error en el pago deberá resolverse directamente entre el ordenante y el beneficiario.

iv. La información correspondiente a las transferencias realizadas o recibidas estará disponible en el detalle de movimientos del medio de pago asociado.

v. Las solicitudes de revisión, reversión o reclamo de una transacción deberán presentarse una vez el dinero haya sido acreditado previamente en el medio de pago del cliente receptor y deberán incluir, como mínimo, la siguiente información, para analizar la procedencia de su solicitud: **a)** las circunstancias de tiempo, modo y lugar que dieron lugar al error; **b)** la causal específica que sustente la solicitud; **c)** el valor objeto de reversión; **d)** la identificación de la transacción (número, fecha y hora); **e)** la llave utilizada por el ordenante e **f)** información adicional requerida por BANCO UNION S.A. con base en criterios de conducencia y utilidad.

V. RESPONSABILIDAD

BANCO UNION y ACH no garantizan la continuidad ininterrumpida del Servicio, y no serán responsables por interrupciones derivadas de factores internos o externos, incluyendo, pero sin limitarse a:

i. Ataques cibernéticos, virus, suplantaciones u otros eventos que comprometan la seguridad digital.

ii. Fallas en redes de telecomunicaciones, conectividad o energía.

iii. Actividades de mantenimiento, actualización o mejora de sistemas tecnológicos.

iv. Cambios regulatorios que afecten el funcionamiento o la estructura del sistema o los servicios financieros.

v. Errores en las transferencias ocasionados por la selección incorrecta o ingreso erróneo de la llave del destinatario.

vi. Transferencias efectuadas a personas distintas por no validar previamente la identidad del destinatario.
vii. Restricciones, fallos u omisiones imputables a otras entidades participantes en el sistema o a ACH
viii. Daños indirectos, consecuenciales, punitivos o pérdida de oportunidades comerciales derivados del uso, interrupción, suspensión o cancelación del Servicio.
ix. Fallas técnicas, interrupciones en la conectividad, errores operativos o deficiencias en el sistema que se originen en causas externas, tales, como, redes de terceros, servicios de telecomunicaciones, plataformas tecnológicas ajenas, fuerza mayor o caso fortuito.
x. Uso indebido, fraudulento o no autorizado del Servicio por parte del CLIENTE o por terceros que obtengan acceso a las credenciales del CLIENTE por causas atribuibles a este.
xi. Circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o disposiciones regulatorias que impidan la operación normal del sistema.

VI. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El CLIENTE, al aceptar y utilizar el Servicio, se compromete a:

1. Cumplir con lo dispuesto en los presentes términos y condiciones, así como con la legislación vigente en materia financiera, de protección de datos personales, prevención del lavado de activos y demás normas aplicables.
2. Abstenerse de utilizar el Servicio para fines ilegales, fraudulentos o no autorizados.
3. Resolver directamente con el Ordenante o Beneficiario cualquier conflicto derivado de una transacción.
4. Implementar medidas de control razonables para evitar errores, fraudes o accesos no autorizados a sus productos financieros.
5. Notificar de manera oportuna a BANCO UNION S.A. cualquier anomalía, falla o incidente detectado durante el uso del Servicio.
6. Mantener actualizada su información personal, de contacto y datos asociados a las llaves registradas.
7. Garantizar la confidencialidad de la información transaccional y de las llaves utilizadas, y abstenerse de compartir dicha información con terceros no autorizados.
8. Asumir total responsabilidad por las sanciones, multas o consecuencias derivadas del uso indebido o negligente del Servicio.

VII. DERECHOS DEL CLIENTE

Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones, EL CLIENTE tendrá todos los derechos consagrados en la Ley 1328 de 2009 así como los previstos en el presente contrato y, en especial, tendrá derecho a recibir información clara, veraz, oportuna y verificable.

VIII. AUTORIZACIONES

1. CONTINUIDAD DEL SERVICIO. EL CLIENTE autoriza a BANCO UNION S.A. para bloquear, cancelar, suspender o revocar el Servicio de Llaves por las siguientes causales:

a. En el evento en que no sea posible verificar la información suministrada por EL CLIENTE
b. Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que le corresponde en virtud del contrato y/o la normatividad aplicable.
c. Cuando EL CLIENTE utilice el servicio para fines distintos de aquellos para la cual fue solicitado o actos ilícitos.
d. Por la inclusión de EL CLIENTE en listas restrictivas de autoridades colombianas o de cualquier otro País tales como la Lista de Nacionales Especialmente Designados y Personas Bloqueadas (Specially Designated Nationals and Blocked Persons List) expedida por la Oficina de Control de Activos Extranjeros del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América ("OFAC") y/o en cualquier lista similar expedida por la OFAC de acuerdo con cualquier autorización, orden ejecutiva o regulación, entre otras.
e. Por decisión unilateral de cualquiera de las partes.

Cuando BANCO UNION S.A. decida revocar o dar por terminado el servicio dará aviso a EL CLIENTE mediante comunicación dirigida a la última dirección física o electrónica registrada. En este evento, el contrato se entenderá terminado pasado quince (15) días a partir del envío de la comunicación.

2. DÉBITO AUTOMÁTICO. EL CLIENTE a BANCO UNION S.A. para realizar operaciones de débito, reversión, devolución, retención, reintegro o bloqueo de fondos que hayan sido abonados en sus productos financieros, cuando sea necesario para el cumplimiento de alguna obligación legal, contractual o reglamentaria y, en particular, pero sin limitarse, a determinar y aplicar las retenciones en materia de Gravamen a los Movimientos Financieros (GMF) atendiendo a lo dispuesto en el artículo 65 de la Ley 2277 de 2022 y cualquier otra norma que la modifique o complemente, así como por cualquier otro impuesto, tasas y/o contribuciones establecidas por la Nación, o cualquier entidad del orden nacional o territorial. De igual manera, BANCO UNION S.A. podrá ejercer esta facultad cuando se detecte que una transacción fue procesada de manera errónea, no autorizada o por fallas operativas y por las causales previstas en el Decreto 587 de 2016, o en cualquier otra norma que lo modifique, complemente o sustituya.

IX. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

EL CLIENTE, en calidad de Titular de sus datos personales, autoriza de manera previa, expresa e informada a BANCO UNIÓN S.A., en su calidad de Responsable del Tratamiento, para recolectar, registrar, actualizar, modificar, compartir, habilitar, activar, portar, trasladar y, en general, realizar cualquier tratamiento sobre sus datos personales, incluyendo, pero sin limitarse a: nombres y apellidos, número de documento de identidad, número de teléfono móvil, correo electrónico, claves, llave numérica y alfanumérica, códigos QR y/o códigos únicos de comercio, así como cualquier otro dato vinculado a los medios de pago.

Esta autorización se otorga con el fin de permitir la transferencia y circulación de dicha información a las Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor Inmediatos (EASPBVI), así como a cualquier otra entidad que participe en los Sistemas de Pago de Bajo Valor Inmediatos (SPBVI), para su inclusión en los Directorios Federados y/o Directorios Centralizados, y para la ejecución de todos los procesos operativos, tecnológicos y funcionales relacionados con el adecuado funcionamiento del SPBVI.

El tratamiento de los datos personales se realizará conforme a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad, establecidos en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la reglamenten, modifiquen o adicionen.

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, actualmente compilado en el Decreto 1074 de 2015, y demás normas complementarias sobre protección de datos personales, BANCO UNION S.A. ha adoptado una política de tratamiento de datos personales, la cual se encuentra disponible para consulta en su sitio web oficial: www.bancounion.com.

Dicha política establece, entre otros aspectos, las finalidades específicas para las cuales se realiza el tratamiento de los datos personales de los titulares, así como los canales habilitados para que EL CLIENTE pueda ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

EL CLIENTE declara que ha otorgado su consentimiento de manera libre, previa, expresa e informada, mediante los formatos físicos y/o electrónicos definidos por BANCO UNION S.A., autorizando la recolección, almacenamiento, uso, circulación y eventual supresión de sus datos personales. Esta autorización se otorga con el propósito de adelantar el proceso de vinculación, así como la solicitud y gestión de productos y/o servicios ofrecidos por la entidad, habiéndose informado previamente las finalidades del tratamiento para las cuales se solicitó dicha autorización.

EL CLIENTE, en calidad de titular de los datos personales, podrá ejercer los derechos consagrados en la Ley 1581 de 2012, tales como el acceso, la actualización, la rectificación y la supresión de la información, a través de los canales dispuestos por BANCO UNION S.A. en su Política de Tratamiento de Datos Personales.

X. DECLARACIÓN DE ORIGEN DE FONDOS.

Al aceptar estos términos y condiciones del Servicio, EL CLIENTE declara que sus ingresos provienen de actividades lícitas, que no se encuentran con registros negativos en listados de prevención de lavado de activos nacionales o internacionales, ni incurren en una de las dos categorías de lavado de activos (conversión o movimiento) y que en consecuencia se obligan a responder una frente a la otra, por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de esta afirmación. En consecuencia, las partes se comprometen a desarrollar sus negocios y cumplir con las obligaciones sin infringir ni cometer ninguna conducta de las que tratan entre otras disposiciones, la Ley 282 de 1996, modificada por la Ley 986 de 2005 y por la Ley 504 de 1999; la Ley 599 de 2000 modificada por la Ley 1121 de 2006 y la Ley 734 de 2002; la Ley 793 de 2002, la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y las demás disposiciones que las sustituyan, adicionen o modifiquen, que establecen la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, corrupción y demás delitos conexos y/o complementarios, sin perjuicio de las penas y sanciones aplicables conforme a la Ley, especialmente los artículos 323 y siguientes del Código Penal (Ley 599 de 2000).

XI. MODIFICACIONES

BANCO UNION S.A. podrá modificar, actualizar, suprimir o adicionar los términos y condiciones de este servicio, para lo cual comunicará a EL CLIENTE la modificación, supresión o adición, mediante aviso que permanecerá fijado durante quince (15) días hábiles en las oficinas y en la página web de BANCO UNION S.A. En todo caso, EL CLIENTE podrá rechazar las modificaciones efectuadas por lo que estará facultado para cancelar el servicio.

XII. COMISIONES

El Servicio de Transferencias Inmediatas con Llaves ofrecido por BANCO UNION S.A. no genera comisión, sin embargo, se reserva el derecho de establecer, modificar o actualizar las tarifas asociadas a este Servicio en cualquier momento. En caso de realizar cambios con relación a las tarifas, estos serán informados al CLIENTE mediante publicación en la página web de BANCO UNION S.A. o a través de cualquier otro de sus canales. Vencido el término de notificación de la modificación, se entenderá aceptada tácitamente por parte del CLIENTE.

XIII. IMPUESTOS

Todos los impuestos, tasas y contribuciones establecidas o que establezca la Nación, o cualquier entidad nacional o territorial, y que se causen por la celebración, ejecución y liquidación del contrato, serán a cargo de EL CLIENTE.

XIV. LEGISLACIÓN APLICABLE

El Servicio de Transferencias Inmediatas con Llaves ofrecido por BANCO UNION S.A. se regirá por las estipulaciones contractuales de estos términos y condiciones, y se absolverá haciendo clara y expresa observancia a las normas consagradas en la legislación colombiana.

XV. CANALES DE ATENCIÓN

Las peticiones, quejas, reclamos de EL CLIENTE con relación al Servicio de Transferencias Inmediatas con Llaves ofrecido por BANCO UNION S.A., podrán ser presentadas a través de los siguientes canales: **(i)** en la Calle 4 No. 27-52 en la ciudad de Santiago de Cali (V) a través del Departamento SAC (Servicio al Cliente); **(ii)** al correo electrónico servicioalclientepqr@bancounion.com; **(iii)** o verbalmente comunicándose a los teléfonos: 018000 111 999 (línea nacional) o +57 (2) 518 48 00 extensión (en Cali), o a través de los canales dispuestos por el banco en su página web.