



TÉRMINOS & CONDICIONES OPERACIONES A TRAVÉS DEL SISTEMA DE PAGOS DE BAJO VALOR INMEDIATOS

Estas son las condiciones que regulan el envío y recepción de plata en el Sistema de Pagos de Bajo Valor Inmediatos (en adelante, el "Sistema de Pagos Inmediatos") a través de Nequi S.A. Compañía de Financiamiento (a quien en adelante le denominaremos "Nequi"). Si le das clic a "Continuar" manifiestas que conoces los términos y condiciones establecidos para su uso y los aceptas.

En la App Nequi puedes enviar y recibir plata desde y hacia cuentas y depósitos de Nequi o de otras entidades financieras que participen en el Sistema de Pagos Inmediatos (en adelante, las "Entidades"), administrado y operado por el Banco de la República y las Entidades Administradoras de los Sistemas de Pagos de Bajo Valor Inmediato ("EASPBVI"). En conjunto, nos referiremos a todos estos actores como los "Intervinientes del Sistema", y a este sistema como "Bre-B".

Para realizar estas transacciones de envío y recepción de plata, se utilizarán tecnologías de acceso, como llaves, códigos QR u otros mecanismos que se habiliten para este fin (en adelante, "Tecnologías de Acceso")

1. Acerca de las tecnologías de acceso

Sobre las Llaves.

Las Llaves son datos personales que vas a poder asociar a tu depósito de bajo monto o cuenta de ahorros Nequi (en adelante, "Tu Nequi"), con el fin de que, solo compartiendo alguno de estos datos a los clientes de las Entidades, estos te pueden realizar transacciones interbancarias, sin que tengas que pasarles datos adicionales.

Tus Llaves pueden ser:

- Tu número de celular.
- Tu número de documento de identidad.
- Tu correo electrónico.
- Un código de identificación (Este dato es construido por Nequi con tu info personal)
- Código de establecimiento de comercio: esta llave solo puede ser registrada una vez hayas completado tu registro como Negocio Nequi.

Las Llaves deben cumplir una estructura específica y coincidir con los datos que tengas registrados en nuestro sistema. En el sitio web de Nequi encuentras esta información, el paso a paso para registrarlas y los documentos de identidad que están habilitados para asociarlos como Llave.

A continuación, te contamos como puedes gestionar tus Llaves:

- **Registra las Llaves.** Desde la App escoge la(s) Llave(s) que quieras asociar a Tu Nequi, puedes registrar una, varias o todas las Llaves, tú eliges. Pero ten presente que cada Llave sólo la puedes asociar a un único depósito (cuenta de ahorros, depósito de bajo monto, u otro) del cual seas titular.





Para el registro de tus Llaves, nos autorizas a incluir tu información y la información de tus Llaves en los directorios del Sistema de Pagos Inmediatos. Allí validaremos que las Llaves seleccionadas no estén asociadas a otro depósito. En caso de que ya tengas asociado la Llave a un depósito en otra Entidad Participante, no podrás asociarlo también a Tu Nequi, pero si voluntariamente deseas que ese dato este asociado a Tu Nequi, debes cancelar esa Llave en la otra entidad, y registrarla a Tu Nequi desde la App.

- Consulta las Llaves. Una vez las registres, podrás ver las Llaves asociadas, su estado (activo o bloqueado) y las fechas de registro.
- Modifica las Llaves. Puedes cambiar tus Llaves desde la App cuando lo necesites. Asegúrate de que la Llave no la tengas asociada a otro depósito. Si la Llave que quieres cambiar es tu Llave de correo electrónico o tu número de celular, deberás primero actualizarlos desde los ajustes de tu Perfil en la App.
- Cancela las Llaves. Elige la Llave que quieres cancelar. En la App te informaremos en cuántos días, estará disponible, para que la registres en otro depósito o de nuevo en Tu Nequi.
- Bloquea y reactiva las Llaves. Por seguridad, puedes bloquear temporalmente tus Llaves. En la app te informaremos el tiempo de bloqueo, el cual podrás prorrogar por el mismo período. Si no reactivas la Llave dentro de ese plazo, esta será cancelada automáticamente

Nequi podrá ajustar o adicionar nuevos procesos de gestión de Llaves, lo cual te daremos a conocer a través del sitio www.nequi.com

Sobre el Código QR.

Desde la App Nequi, también te podremos dar la opción de generar tu Código QR a través del cual podrás recibir plata en Tu Nequi.

El Código QR puede ser: i) Estático, con información fija que te permite recibir múltiples transferencias, donde quien te paga debe ingresar los detalles manualmente; o ii) Dinámico, generado para cada transacción con datos específicos, como el valor exacto.

Puedes generar tu Código QR en versión digital o física. Puede elegirlo físico, en los casos de uso que tengamos activados en Nequi. Para enviártelo, te pediremos algunos datos y la dirección donde quieres recibirlo. Ahí mismo te contaremos cuánto cuesta el envío y cuánto tarda en llegar, según nuestra promesa de servicio. Asegúrate de que la dirección esté bien escrita y que alguien lo pueda recibir. Si no estás tú, nos autorizas a entregarlo a quien lo reciba por ti. En nuestra web te explicamos todo con más detalle.

Tu Código QR debes enlazarlo a una Llave que tengas registrada a Tu Nequi, ya que esto es lo que permite que la plata te llegue correctamente a tu depósito. Por eso, recuerda: la Llave que tengas asociada a tu Código QR determina su funcionamiento. Si la modificas, cancelas o bloqueas, tu Código QR adoptará ese mismo estado.

Ten cuenta:





- El sistema Bre-B opera a través de los directorios administrados por las EASPBVI y el Banco de la República (en adelante los Directorios), que sirven como repositorios de información para el registro de las Tecnologías de Acceso con su asociación a las cuentas y depósitos de las Entidades. Estos directorios están compuestos de sistemas, programas, y demás infraestructura tecnológica necesaria para el soporte, identificación, almacenamiento y gestión, bajo estándares de industria, del ciclo de vida de las diferentes operaciones de las Llaves registradas y Códigos QRs expedidos.
- También puedes utilizar esta funcionalidad para recibir pagos por los productos y servicios de tu negocio, si cuentas con uno. Para ello, debes registrarte como comercio desde tu app Nequi o a través de otro canal que habilitemos. Al hacerlo, nos autorizas a incluirte en los Directorios correspondientes. Puedes encontrar más información esta funcionalidad para tu negocio en la App Nequi o a través nuestro sitio web, sección Negocios Nequi.
- Para una adecuada y oportuna gestión de tus tecnologías de acceso, reconoces y aceptas que podremos:
 - Bloquear las Llaves registradas y Códigos QRs expedidos, esto lo podremos realizar en cualquier momento, sin que ello genere derecho a indemnización, por razones como —pero no limitadas a—: (i) Cuando Tu Nequi se encuentre inactivo o bloqueado; (ii) Por el incumplimiento de tus obligaciones frente al uso de Tu Nequi; (iii) Por razones de seguridad, cuando se requiera proteger a otros clientes, Usuarios Pagadores, a Nequi o a los intervinientes del sistema. (iv) Cuando existan indicios de que esta funcionalidad se está utilizando para actividades delictivas, ilícitas o ilegales que puedan afectar los intereses de terceros, de los intervinientes del sistema o de Nequi. (vi) Por cumplimiento de disposiciones normativas.
 - Reactivar las Llaves registradas y Códigos QRs expedidos que se encuentren bloqueados, una vez se hayan subsanado las causas que dieron lugar al bloqueo.
 - Cancelar las Llaves registradas y Códigos QRs expedidos, por razones como —pero no limitadas—: (i) Por el incumplimiento de las obligaciones previstas en estos Términos y Condiciones, o en los documentos contractuales que rigen Tu Nequi o la App Nequi, incluyendo las causales de terminación establecidas en dichos documentos. (ii) Cuando Tu Nequi se encuentre inactivo o cancelado. (iii) En caso de fallecimiento del titular. (iv) En las situaciones previstas en la normatividad aplicable.
- Te informamos que en nuestro sitio web www.nequi.com puedes consultar las características y toda la información necesaria para administrar correctamente tus tecnologías de acceso. Allí encontrarás detalles sobre los procesos de cancelación, modificación, portabilidad, bloqueos y reactivación, así como temas de interés, como tips de seguridad y las nuevas funcionalidades que habilitaremos para que recibas plata al instante en Tu Nequi.
- En el sitio web www.nequi.com.co te informamos sobre la habilitación o deshabilitación de los procesos de gestión de tus tecnologías de acceso.

2. Transacciones



nequi.com.co



Con esta funcionalidad, desde la App Nequi tienes una forma de enviar y recibir plata. Acá te contamos cómo funciona:

- Para recibir plata de clientes Nequi o de otras Entidades (a quienes llamaremos Usuarios Pagadores), estos podrán enviarte plata desde su aplicación o canal definido de su entidad financiera, sólo diligenciando tu Llave o leyendo tu Código QR, y escribiendo el monto del envío. La plata que te manden se abonará directo al Disponible de tu Nequi.
- Para enviar plata, tú también podrás ser un Usuario Pagador; es decir, desde tu App Nequi puedes enviar plata a clientes que tengan sus Llaves o Código QR con Nequi o con otra entidad que haga parte del sistema Bre-B. Solo necesitas ingresar la Llave o escanear el QR que te comparta y poner el monto. Los envíos se debitarán del Disponible de tu Nequi.

La información de los envíos que te hagan a través de esta funcionalidad, las podrás consultar en la Zona Bre-B de la App Nequi, o a través de otros medios que tengamos disponibles para eso.

3. Condiciones, derechos y obligaciones:

Te contamos las condiciones para que accedas a esta funcionalidad:

- 1) No es necesario que el Usuario Pagador tenga habilitadas tecnologías de acceso con Nequi o con otra Entidad, solo basta que tenga acceso.
- 2) Para recibir envíos, debes tener al menos una Llave registrada a Tu Nequi o haber expedido un Código QR, el cual deberá estar asociado a una llave que tengas registrada.
- 3) Debes tener Tu Nequi activo, sin bloqueos ni restricciones que impidan realizar movimientos como enviar o recibir plata. De lo contrario, es posible que las transacciones realizadas con tus tecnologías de acceso sean rechazadas o que tus envíos no se efectúen, sin que Nequi sea responsable por ello.
- 4) Las condiciones de Tu Nequi, establecidas en el contrato de depósito de bajo monto o en el reglamento de la cuenta de ahorros, según aplique, serán igualmente aplicables al acceso y uso de esta funcionalidad. En consecuencia, las causales de bloqueo, suspensión o cancelación de Tu Nequi también aplicarán frente al uso de esta funcionalidad.
- 5) Declaras conocer que está totalmente prohibido usar esta funcionalidad para actividades ilegales o no permitidas. En caso de que detectemos un uso indebido, podremos suspender o terminar de inmediato el acceso a esta funcionalidad, sin previo aviso y sin que ello genere responsabilidad alguna para Nequi. Además, Nequi podrá tomar las acciones legales correspondientes contra ti o contra cualquier persona involucrada.

Se consideran actividades no permitidas, entre otras: (i) la dedicación al cultivo, transformación o comercialización de cannabis, incluido el cannabis con fines medicinales; y (ii) actividades relacionadas con entretenimiento para adultos, en caso de que seas extranjero.





- 6) Aceptas y autorizas a Nequi a compartir con los intervinientes del sistema Bre-B, como son las entidades que operan los Directorios, participantes del sistema y proveedores involucrados en la prestación de esta funcionalidad, tus datos como información personal, datos de tus productos, tecnologías de acceso, información de contacto e información transaccional, así como para consultar tu información que se encuentre en el (los) directorio(s), con el fin de llevar a cabo el objeto de esta funcionalidad. El tratamiento de tus datos personales se realizará de acuerdo con lo establecido en la política de tratamiento de datos personales de Nequi publicado en nuestro sitio web www.nequi.com.co y en la autorización para el tratamiento de datos personales que aceptaste.
- 7) Nequi se compromete a habilitar esta funcionalidad conforme con los estándares de seguridad y calidad aplicables. No obstante, reconoces que su operación está sujeta al funcionamiento del sistema Bre-B, el cual utiliza tecnologías que interconectan a distintos actores a través de redes de telecomunicaciones, por lo que no es posible garantizar un servicio libre de fallas, errores, interrupciones, intermitencias u otras situaciones que puedan afectar su funcionamiento.

El funcionamiento de esta funcionalidad puede cambiar, limitarse o restringirse por causas tecnológicas internas o externas, incluyendo, pero sin limitarse a: ciberataques, errores en los sistemas, problemas de conectividad, cortes de energía, actualizaciones o mantenimientos tecnológicos, operativos o administrativos, sean estos programados o excepcionales, así como por cambios regulatorios o decisiones adoptadas por los intervinientes del Sistema de Pagos Inmediatos.

Asimismo, esta funcionalidad podrá estar sujeta a restricciones en cuanto al monto, la periodicidad, el número de envíos, los horarios, las operaciones, procesos y/o transacciones permitidas. Estas limitaciones podrán ser definidas por Nequi, por políticas propias, por los intervinientes del sistema o por la normativa vigente, y serán informadas a través del sitio web www.nequi.com.co.

Nequi podrá bloquear, suspender o cancelar transacciones, tecnologías de acceso o el uso de esta funcionalidad, y reportar tales situaciones o el estado de las operaciones a los intervinientes del sistema, sin que ello implique responsabilidad alguna para Nequi.

En caso de errores o interrupciones, Nequi realizará sus mejores esfuerzos para restablecer el servicio en el menor tiempo posible e informarte a través de su sitio web u otros canales habilitados. También se comunicará oportunamente cualquier mantenimiento programado, así como las medidas que se adopten para asegurar la continuidad de tus operaciones, en cumplimiento de la normativa aplicable.

- 8) Nequi no será responsable por los perjuicios que puedas sufrir como consecuencia de las siguientes situaciones:
 1. Por demoras o deficiencias en la funcionalidad causadas por situaciones atribuibles a ti, al Usuario Pagador y/o a terceros, incluyendo, entre otras: la falta o insuficiencia de fondos en Tu Nequi, el uso incorrecto de la funcionalidad, errores en los datos ingresados (como montos, destinatarios o Llaves), u otras circunstancias que estén fuera del control de Nequi.
 2. Por la relación subyacente que dio origen a las transferencias y/o órdenes de pago usando las tecnologías de acceso. Nequi no interviene ni asume responsabilidad alguna por los negocios, acuerdos o relaciones entre Usuarios, en caso de que existan, incluyendo —pero sin limitarse a— aspectos como





la cantidad, calidad, entrega, condiciones o cumplimiento de los bienes y/o servicios que hayan sido comercializados y cuyo pago se haya efectuado a través de dichas tecnologías.

3. Por razones técnicas, actividades de mantenimiento, suspensión de los canales de Nequi, fallas en el servicio de internet y/o su cobertura, fallas de energía, uso de dispositivos inadecuados, o por eventos de fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hechos de terceros que imposibiliten, retrasen o alteren el funcionamiento del servicio, o por cualquier otra situación fuera del control de Nequi.
4. Porque no sigas recomendaciones de seguridad y no contar con herramientas de seguridad, tales como antivirus licenciado, antispyware, firewall personal y actualizaciones del sistema operativo con los últimos parches de seguridad emitidos por el fabricante.
5. Las limitaciones y restricciones establecidas para esta funcionalidad, las operaciones, transacciones y/o tecnologías de acceso.

Asimismo, las ("EASPBVI") no serán responsables por: a) daños o perjuicios indirectos, punitivos, incidentales, morales, especiales, emergentes, lucros cesantes, pérdidas de oportunidad de negocio o pérdidas de reputación que resulten del uso, inhabilidad, suspensión o terminación de esta funcionalidad. b) inconvenientes, fallas, demoras, errores y cualquier otra circunstancia fuera de su control, que se den a causa de un mal uso del servicio por tu parte, el usuario pagador o algún tercero. c) Fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero que imposibilite, demore o altere el abono o débito de tu plata.

Con esta funcionalidad tienes derecho a:

- 1) Tener información veraz, adecuada, suficiente y necesaria en relación con esta funcionalidad.
- 2) Elegir y/o cancelar libremente, en cualquier momento, la Tecnología de Acceso (Llave(s) y/o Código QR), ya sea asociada a Tu Nequi o a productos de depósito ofrecidos por otra Entidad Participante del sistema
- 3) Que la información que recibas de Nequi sea accesible y entendible en todo momento.
- 4) Los demás derechos previstos en este documento y en la ley.

Estas son tus obligaciones:

- 1) Cumplir con lo señalado en la ley, en este documento, en cada uno de los documentos, reglamentos y condiciones vinculados a Tu Nequi.
- 2) Implementar los controles necesarios para evitar envíos o pagos inexactos, indebidos, errores o situaciones inusuales o fraudulentas.
- 3) Solucionar oportunamente los reclamos presentados por los Usuarios Pagadores relacionados con transferencias y/o órdenes de pago realizadas mediante Tecnologías de Acceso (Llave(s) y/o Código QR), que no hayan sido aplicadas, correspondan a valores errados, reversos, fraudes, o cualquier otra situación derivada de la relación subyacente que dio origen a dichas transferencias y/o órdenes de pago. En este sentido, cualquier solicitud, queja o reclamo relacionado con la comercialización de un producto o la prestación de un servicio deberás gestionarlo directamente con el vendedor, prestador o el usuario que recibió la plata a través de las tecnologías de acceso.
- 4) No trasladar al Usuario Pagador el valor de las comisiones cobradas por Nequi, en caso de que apliquen, ni cobrarle valores adicionales por el uso de las Tecnologías de Acceso (Llave(s) y/o Código QR), salvo que cuentas con autorización expresa y previa de Nequi.





- 5) Cumplir con las recomendaciones y medidas de seguridad disponibles en nuestro sitio web www.nequi.com, incluyendo el uso de herramientas como antivirus, firewall y actualizaciones del sistema. Así como custodiar, administrar, utilizar y mantener de manera segura y confidencial las credenciales necesarias para la autenticación, identificación y seguridad requeridas para la realización de las transacciones a través de las tecnologías de acceso.
- 6) Mantener la confidencialidad de la información transaccional y de las tecnologías de acceso de los Usuarios Pagadores, usándola sólo para enviar y recibir plata; no la emplees para el desarrollo de actividades diferentes de las que constituyen esta funcionalidad.
- 7) Seguir los procedimientos de devolución y reversión informados en la App, los cuales puedes conocer en nuestro sitio web www.nequi.com
- 8) Responder y mantener indemne a Nequi, a los intervinientes del sistema, al Usuario Pagador y a terceros, por los daños y perjuicios que puedan ocasionarse por alguna causa que te sea atribuible o del uso que hagas de esta funcionalidad.
- 9) Responder por las obligaciones tributarias y de cualquier otra índole que surjan en relación con el Usuario Pagador.
- 10) Respetar los derechos, propiedad, titularidad, beneficios y cualquier otra prerrogativa existente de Nequi, los intervinientes del sistema Bre-B., o de terceros licenciantes, sobre la propiedad intelectual de los intervinientes al sistema Bre-B.
- 11) Seguir las recomendaciones de uso del logo, textos y elementos visuales entregados por Nequi para acompañar la imagen de tu QR.

4. Costos y Tarifas

El uso de esta funcionalidad es gratuito, sin embargo, Nequi se reserva el derecho de establecer tarifas y/o comisiones por el uso de esta. En caso de modificación de las tarifas y/o comisiones, te notificaremos con cuarenta (45) días previos a través de los canales que hayamos dispuesto para tal fin, pasado este término si continúas usando la funcionalidad, entenderemos que desea continuar con la misma bajo las nuevas condiciones.

En caso de implementar algún cobro, con la aceptación de estos términos y condiciones nos autorizas a debitar la tarifa y/o comisión de tu Nequi.

5. Reversiones y devoluciones:

Podrás realizar los procedimientos de solicitud de reversión o devolución, a los cuales se le aplicarán los plazos y protocolos establecidos por las Entidades, el Banco de la República y las EASPBVI, y/o la normatividad aplicable.

Aceptas que podremos reversar las transacciones y/o retener, reintegrar, debitar o bloquear la plata que se haya abonado a Tu Nequi de manera errada, sea por una corrección de errores o falla nuestra, de la EASPBVI o de las Entidades, el Banco de la República, o cuando así lo permita el contrato de cuenta o depósito que tiene el Usuario Pagador o el que tengas con Nequi, según el caso que aplique





Si las reversiones provienen de transacciones no autorizadas por el Usuario Pagador o que correspondan a una de las causales descritas en el Decreto 587 de 2016, podremos reintegrar la plata al Usuario Pagador, siempre que tengamos tu autorización, o cuando así lo prevea la ley en materia de reversiones.

No obstante, lo anterior, los envíos de plata que se hayan acreditado en Tu Nequi son irrevocables e incondicionales, por lo que cualquier requerimiento o circunstancia que se derive de una venta del producto o servicio debes resolverla directamente con el Usuario Pagador.

En nuestro sitio web www.nequi.com puedes encontrar toda la información sobre los procesos de reversión y devolución que tengamos habilitados para esta finalidad.

6. Otras condiciones que debes conocer:

- Si cualquier disposición de estas condiciones pierde validez o fuerza obligatoria, por cualquier razón, todas las demás disposiciones, conservan su fuerza obligatoria, carácter vinculante y generarán todos sus efectos.
- Si tienes dudas o inconvenientes en el proceso para la gestión de tus tecnologías de acceso o para la recepción o envíos de plata, comunícate con nuestros canales de atención, línea de atención telefónica Nequi (3006000100), Chat Nequi en nuestro sitio web y en la Aplicación Móvil Nequi en la opción de *Ayuda*.
- Para cualquier reclamación deberás adjuntar oportunamente los documentos/información que te sean solicitados para tales efectos, para lo cual se tendrán también en cuenta los tiempos y condiciones señalados por los intervinientes del sistema o por la normatividad para dicho propósito, los cuales te daremos a conocer en nuestro sitio web www.nequi.com

8. Modificaciones:

Los presente Términos y Condiciones tiene una vigencia indefinida. En cualquier momento, Nequi podrá modificar, adicionar, cancelar o limitar estos términos y condiciones, para lo cual te avisaremos a través del sitio web u otro canal que dispongamos para ello, con mínimo quince (15) días calendario antes de la fecha en que comience a aplicar el cambio. Si pasado este tiempo, continúas usando la funcionalidad, entenderemos que aceptas las modificaciones hechas, de conformidad con el artículo 854 del Código de Comercio.

No puedes ceder, ni dejar que otra persona use esta funcionalidad en tu nombre. Cualquier operación que hagas con tus Tecnologías de Acceso (como tu Llave o tu QR) se tomará como válida y vinculante. Por su parte, Nequi podrá ceder total o parcialmente estos Términos y Condiciones, sin necesidad de pedirte permiso antes.

Estos Términos y Condiciones tienen una vigencia indefinida.

