

CONDICIONES DE USO DE CANAL APP NEGOCIOS

Al presionar “Aceptar”, declaras que has leído, conoces y aceptas el presente Reglamento, en donde te contamos las condiciones de uso de la aplicación móvil Nequi Negocios (en adelante la “App”) la cual es de propiedad exclusiva de Nequi, línea de negocio de Bancolombia S.A. (podremos referirnos a Bancolombia S.A. como “Nequi”).

La App es el canal que hemos habilitado para que te comuniques directamente con nosotros y puedas conocer, solicitar, contratar y aceptar los contratos y documentos relacionados con nuestros productos y servicios, así como con los de terceros que en adelante denominaremos “Aliados”. En este último caso, la App actúa únicamente como un portal de contacto, conforme a lo previsto en el artículo 53 de la Ley 1480 de 2011.

1. ¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS PARA ACCEDER A LA APP NEGOCIOS?

Para acceder a la App para Negocios de Nequi, primero debes estar vinculado como cliente desde la App Nequi que usas para abrir y manejar tu Nequi, es decir, tu depósito de bajo monto o cuenta de ahorros (en adelante, “Tu Nequi”), y además, necesitas aceptar este Reglamento. También debes ingresar utilizando la clave o número de identificación personal, y/o cualquier otro mecanismo de seguridad adicional que implementemos tales como firma electrónica, token, soft-token, autenticación mediante notificación push y/o datos biométricos, como la huella o el rostro, entre otros (los cuales llamaremos en este documento los “Mecanismos de Autenticación”).

Por lo anterior, te pedimos que:

- Mantengas en absoluta reserva dicha clave secreta, a fin de que nadie más que tú tenga acceso a ella.
- No cedas, ni te hagas sustituir por terceros en el ejercicio de tus derechos y compromisos que tienes en el uso de la App, en virtud de este Reglamento.
- Conozcas y aceptes que para ciertas operaciones y/o transacciones podremos exigirte medidas de seguridad adicionales, tales como una segunda clave, segundo usuario, preguntas de seguridad, etc., las cuales se entenderán como parte de tu clave y/o firma electrónica, como mecanismo de identificación y manifestación del consentimiento.
- Aceptas y eres responsable de las transacciones que se realicen con los Mecanismos de Autenticación, por esto debes validar siempre la información de dichas transacciones antes de ejecutarlas, para evitar cualquier error, esto no incluye, los casos en los que haya responsabilidad de nuestra parte.
- Debes contar con un equipo y los medios de comunicación necesarios para acceder y utilizar la App, los cuales debes adquirir y mantener a tu propio costo y gasto. Encuentra nuestras recomendaciones sobre estos, en nuestro sitio web www.nequi.com. Ten en cuenta que no somos responsables de la disponibilidad ni la confiabilidad de tu equipo o de los medios de comunicación que utilices.

2. ¿CUÁLES OPERACIONES Y TRANSACCIONES PUEDES REALIZAR EN LA APP NEGOCIOS?

A través de la App, te podremos habilitar funcionalidades que te permitan recibir información transaccional, así como sobre productos, servicios, promociones y beneficios ofrecidos por Nequi o por nuestros Aliados; realizar Operaciones y/o Transacciones, tales como la solicitud y gestión de productos o servicios, la aceptación de contratos, reglamentos, términos y condiciones; consultar las transacciones efectuadas mediante las soluciones o métodos de pago disponibles en la App; consultar y registrar las llaves de tu negocio asociadas a tu Nequi para recibir transferencias interbancarias; realizar envíos o pagos a clientes Nequi o de otras entidades financieras a través del sistema de pagos de bajo valor inmediatos; solicitar y acceder a productos de crédito; actualizar tu información personal; gestionar aspectos de seguridad, y personalizar ciertas operaciones.

Estas funcionalidades, a medida que se habiliten en la App, te serán informadas oportunamente a través de la misma aplicación y/o en nuestro sitio web sección Negocios Nequi, quedando su habilitación sujeta a la verificación del cumplimiento de los requisitos aplicables. En los casos en que te permitamos personalizar ciertas operaciones, serás responsable por cualquier consecuencia que impida la correcta ejecución de operaciones y/o transacciones como resultado de la personalización.

Dichas Operaciones y/o Transacciones se regularán por los reglamentos o condiciones de utilización del respectivo producto o servicio, los convenios particulares celebrados con Nequi o con nuestros Aliados, por el presente Reglamento, o en su defecto, por las normas que les sean aplicables y la costumbre bancaria o mercantil.

3. ¿CUÁNTO CUESTA USAR LA APP NEQUI NEGOCIOS, CUALES SON LAS TARIFAS Y COSTOS POR SUS SERVICIOS?

Podremos cobrarte las tarifas y/o comisiones por la utilización de la App, así como por los productos y servicios habilitados desde Nequi. Estas tarifas y/o comisiones las podrás conocer previamente al acceso del producto o servicio y a través de nuestro sitio web. www.nequi.com.

Por lo anterior, con la aceptación de estos términos y condiciones nos estás autorizando para debitar la tarifa y/o comisión de cualquier depósito o cuenta que tengas en Nequi/Bancolombia S.A.

- ⚠ En cuanto a los productos y servicios ofrecidos por nuestros Aliados, las tarifas y/o comisiones aplicables te serán informadas por el Aliado antes de que accedas a dichos productos o servicios desde la App. Además, también podrás consultar esta información en nuestro sitio web, en la sección correspondiente a Nequi Negocios.

4. ¿CUÁLES SON TUS DERECHOS Y OBLIGACIONES?

- **Tienes derecho a:**
 - Recibir información clara, veraz y oportuna sobre los productos y servicios que habilitemos en la App y de las Operaciones y/o Transacciones.
 - Acceder a productos y servicios seguros y de calidad de acuerdo con lo que aquí te contamos y en los términos y condiciones, reglamentos o contratos de los productos y servicios y conforme la ley.
 - Interactuar con nosotros y realizar consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos a través del chat que se habilitará en la App.
 - Cancelar los productos y servicios que podamos ofrecerte a través de la App, siempre que se cumplan las condiciones razonables que se soliciten para el efecto, según se encuentra informado en nuestro sitio web www.nequi.com.
 - Los demás derechos que se establezcan de manera particular en los términos y condiciones, reglamentos o contratos de los productos y servicios que podamos ofrecerte a través de la App.
- **Tus obligaciones:**
 - No permitas que terceros usen la App y accedan a ésta con los Mecanismos de Autenticación.
 - Debes asumir las consecuencias, responsabilidades y los perjuicios, daños e inconvenientes que, tanto a ti mismo como a terceros, se causen por el uso inadecuado de tu dispositivo, los Mecanismos de Autenticación y el incumplimiento de las obligaciones que se pactan en este Reglamento, salvo por causas imputables a Nequi.
 - Seguir las recomendaciones de manejo y seguridades de la App y de las Operaciones y/o Transacciones, las cuales puede consultar en el sitio web www.nequi.com.
 - Mantener actualizado el software de los dispositivos utilizados y mantener actualizada la última versión de la App.
 - Cambia tus usuarios y claves, Mecanismos de Autenticación o solicita el bloqueo de estas en caso de pérdida, hurto o sospecha de que estén comprometidos o cuando se presente un evento de hurto o pérdida de tu dispositivo. Para conocer cómo hacerlo, visita nuestro centro de ayuda en www.nequi.com.

5. BLOQUEOS, SUSPENSIONES, LIMITACIONES U PERSONALIZACIONES EN LA APP.

Desde Nequi nos comprometemos a prestar los servicios conforme a los estándares de seguridad y calidad aplicable a los mismos; sin desconocer que la App pueda estar sujeta a fallas, errores, interrupciones, intermitencias, entre otras situaciones o eventos que pueden afectar su funcionamiento. Asimismo, sin perjuicio de lo dispuesto en otros apartes de este Reglamento, en algunas situaciones podremos establecer limitaciones y restricciones a los horarios, las

Operaciones y/o Transacciones que puedas realizar a través de la App, o incluso bloquear, suspender, cancelar los servicios dispuestos en la App, sean propios o de nuestros Aliados.

También es importante que sepas que no seremos responsables por los perjuicios que puedan generarse, salvo que se demuestre lo contrario, cuando estos se deriven por razones técnicas, interrupciones relacionadas con el servicio de internet y/o su cobertura, fallas de energía, fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña, hechos de terceros, el uso de dispositivos inadecuados, o por cualquier situación fuera de nuestro control.

En caso de interrupción o error en las funciones de la aplicación, haremos los mejores esfuerzos para restablecerlo en el menor tiempo posible e informarte a través de nuestro sitio web u otros canales que habilitemos para tal fin; así mismo, te mantendremos informado sobre los mantenimientos programados previamente. También te comunicaremos las medidas que tomaremos para que puedas realizar tus Operaciones y/o Transacciones, siguiendo las disposiciones normativas aplicables.

Asimismo, podremos definir los horarios de corte contable para determinar el día en que quedarán registradas las Operaciones y/o Transacciones que realices, los cuales serán informados a través de nuestro sitio web.

Ten presente que podremos modificar, adaptar, y personalizar el contenido, funcionalidad, diseño, interfaz o información disponible en la App. Dichas personalizaciones podrán responder a mejoras en la experiencia del usuario, actualizaciones tecnológicas, motivos de seguridad, cumplimiento de normatividad, optimización de servicios, entre otras. Entiendes y aceptas que el acceso y uso continuado de la aplicación implica su aceptación de las modificaciones implementadas. En caso de no estar de acuerdo con los cambios realizados, podrás optar por cesar el uso de la App y, en su caso, solicitar la cancelación de los productos y servicios.

6. TERMINACIÓN.

Adicional a lo dispuesto en otros apartes de este Reglamento, desde Nequi podremos terminar contigo la relación contractual, sin que haya lugar al pago de indemnización, en los siguientes eventos:

- Mora en el pago de cualquier obligación que tengas a favor de Nequi.
- Si detectamos irregularidades en el uso de cualquiera de los servicios o productos que podamos ofrecerte a través de la App.
- Como medida de seguridad por irregularidades o circunstancias que identifiquemos, también por inactividad o falta de uso de estos.
- Si por algún motivo eres: (i) Acusado, sancionado o condenado por violación de normas colombianas e internacionales de regímenes penales, administrativos y/o fiscales aplicables en materia de contratación estatal y administración pública, lucha contra la corrupción, LAFT-PADM, Sanciones Económicas, así como la protección de derechos colectivos y normas asociadas a la extinción de dominio; (ii) Incluido en una o varias de las listas sancionatorias creadas para la gestión de riesgos de LAFT y corrupción o en una o varias de las listas de Sanciones Económicas, así como las que de tiempo en tiempo las modifiquen o sustituyan; En

caso de que Nequi encuentre que, alguna de las declaraciones o la información proporcionada por la entidad que represento o por terceros actuando en mi representación es falsa.

7. RESPONSABILIDADES

Desde Nequi no seremos responsables, entre otros, por los siguientes eventos:

- (i) Si las Operaciones y/o Transacciones, solicitudes y aceptación de los productos o servicios que podamos ofrecerte a través de la App, no pueden realizarse por causas atribuidas a ti, como no realizar una operación por restricciones en tu Nequi, por operar incorrectamente la App o los Mecanismos de Autenticación, o por omisiones o insuficiencia de información en las solicitudes que realices.
- (ii) Por los errores que cometes en conceptos como el valor de las sumas pagadas, la obligación que se está pagando, la identificación del destinatario o cualquier otra información que digites al hacer una Operaciones y/o Transacciones, entre otras. Recuerda que no es nuestra responsabilidad validar la información de las operaciones que puedas realizar a través de la App, ya sea utilizando productos o servicios nuestros o de los Aliados.
- (iii) Por el uso indebido de la App, los productos o servicios que podamos ofrecerte a través de misma. En consecuencia, asumes la responsabilidad de las operaciones que hagas a través de la App empleando las claves de acceso.
- (iv) Por los perjuicios que puedas sufrir como consecuencia de la imposibilidad, demora o transmisión deficiente de los datos u operaciones solicitadas a través de tu sistema de telefonía celular, cuando dichas situaciones se originen por fallas en tu equipo, en la conexión a internet, por causas atribuibles a los operadores de telefonía móvil u otros motivos ajenos a nuestro control.
- (v) Por la imposibilidad, demora, alteración o desvío en la realización de operaciones o transacciones, ni por la suspensión o interrupción del funcionamiento de la App, cuando dichas situaciones se deriven de hechos constitutivos de fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hechos de un tercero. Lo anterior incluye, pero no se limita a, fallas técnicas o actividades de mantenimiento de los servicios que se originen en dichas circunstancias. Esto en observancia de las disposiciones normativas aplicables y sin perjuicio de las políticas establecidas para la atención de los clientes afectados por la interrupción de los servicios de la App.
- (vi) Por la información publicada por nuestros Aliados, ni por la idoneidad, calidad o condiciones de los productos y servicios que ellos ofrezcan o comercialicen a través de la App. Tampoco asumiremos responsabilidad por los daños o perjuicios que puedan derivarse de la compra, venta, características, condiciones o cualquier otra situación relacionada con dichos productos o servicios. Asimismo, no nos haremos responsables por los inconvenientes que puedas tener con los productos o servicios del Aliado debido a fallas técnicas, labores de mantenimiento o cualquier otro problema en la plataforma del Aliado.

8. ¿CUÁLES LA PRUEBA DE TUS OPERACIONES Y/O TRANSACCIONES?

A través de la aceptación de este documento declaras que conoces que los registros electrónicos (es decir, los datos que se almacenan en formato digital mediante un sistema informático) de los contratos suscritos, de los reglamentos aceptados y de las Operaciones y/o Transacciones efectuadas que se originen bajo la clave y/o firma electrónica y/o seguridades adicionales, así como los listados, cintas, extractos, etc., constituyen medios de prueba.

9. INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Para el uso de la App y acceso a diferentes funcionalidades, necesitamos utilizar tu número de teléfono móvil y los datos de tu dispositivo móvil, sensores o capturadores de identificación biométrica, física o comportamental.

Por eso con la aceptación de este **Reglamento**, nos autorizas a recolectar, consultar, almacenar, actualizar, usar, procesar, conservar y custodiar tus datos, entre los cuales se encuentran los datos registrados en el dispositivo que usas para acceder a la App, datos como información de localización, de geolocalización, teléfono, ID del dispositivo, número IMEI y publicitario del dispositivo, datos de conexión, información de la lista de contactos, del calendario, de las llamadas y mensajes de texto, aplicaciones de terceros descargadas y/o instaladas, galería de imágenes o archivos almacenados y de las interacciones que realizas en la App. Todo esto, con la finalidad de que podamos adelantar procesos de conocimiento del cliente, realizar una mejor gestión de la seguridad para detectar y prevenir el fraude, investigar actividades sospechosas, mejorar y evaluar la personalización, gestión, desempeño y análisis de las funcionalidades y de las Operaciones y/o Transacciones que puedas efectuar con los productos y servicios que te podremos habilitar en la App.

También nos autorizas para compartir con nuestros Aliados, los datos personales que entregaste en tu vinculación, como son los de identificación, número de tu Nequi y datos de contacto para que los recolecten, almacenen y usen con el fin de que aliados puedan identificarte y tú puedas acceder a sus servicios conforme los términos y condiciones que aceptes para ese propósito. Asimismo, nos autorizas para que compartamos con nuestros clientes y de otras entidades participantes del sistema de pagos de bajo valor tus datos personales y/o con los que identificas tus productos y/o servicios con el fin de facilitar y que te identifiquen en las operaciones y/o transacciones que realices dentro de dicho sistema.

Recuerda que todos tus datos los trataremos de acuerdo con la autorización de tratamiento de datos personales y Política de protección de datos, las cuales puedes consultar en cualquier momento en nuestro sitio web www.nequi.com.

10. CONDICIONES PARTICULARES.

Portal de Contacto

A través de la App, hemos dispuesto un espacio virtual en el que podrás acceder a los productos y servicios de terceros Aliados y sus ofertas promocionales que haga propias o en conjunto con nosotros.

Ten presente que desde Nequi no intervenimos en la comercialización de los productos o servicios de los Aliados, quienes serán los únicos responsables respecto al otorgamiento y prestación de productos y/o servicios y reconocimiento de los incentivos de ofertas promocionales. A través de nuestra App, te facilitamos el acceso a los productos y servicios de los Aliados, pero esto no es una recomendación, respaldo, o patrocinio. Por eso, las decisiones que tomes con base en la información publicada por el Aliado son bajo tu propio criterio y responsabilidad.

Es muy importante que tengas en cuenta que no nos haremos responsable de problemas técnicos, actividades de mantenimiento o suspensión de los productos y servicios de los Aliados, al igual que por daños en los sistemas de transmisión de datos y otros que éste por fuera de nuestro control desde Nequi.

Entendiendo que Nequi no participa en la relación entre tú y el Aliado, y solo será responsables por los productos y servicios financieros que uses de Nequi o los beneficios o promociones ofertadas por Nequi. Cualquier negociación, uso o transacción que realices con un Aliado será entre tú y éste. Es el Aliado quien tiene, entre sus responsabilidades y sin limitarse a ello, la de proveerte el producto o servicio en los términos pactados, definir las características de sus productos y servicios, informarte sobre los detalles de los servicios contratados y atender las peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias (PQRS) que surjan en relación con sus productos y servicios.

Ahora bien, Aunque en Nequi no participamos en esa relación, podemos habilitarte desde la App algunas funcionalidades para facilitar tu interacción con los Aliados, como pueden ser:

- Consultar el historial de las transacciones que hayas realizado usando las funcionalidades que desde Nequi te ofrecimos o las que tengamos habilitadas con nuestros Aliados.
 - ⚠ Ten en cuenta que el nivel de detalle de la información transaccional puede variar según la funcionalidad utilizada y la información que el Aliado haya dispuesto conforme a su servicio. Podrás consultar las transacciones realizadas durante un periodo de tiempo que, como mínimo, podrá corresponder a los últimos 30 días calendario. Este periodo te será informado a través de la App y en nuestro sitio web, y podrá ser modificado, caso en el cual te lo comunicaremos previamente por los canales habilitados para ello.

Si necesitas acceder a la información de las transacciones y operaciones que hayas realizado utilizando las funcionalidades que te ofrecemos directamente desde Nequi, también puedes consultarla en la aplicación móvil donde manejas tu Nequi, así como en los extractos bancarios disponibles desde tu perfil en nuestro sitio web.

En cuanto a las transacciones realizadas a través de los servicios ofrecidos por los Aliados, podrás consultarlas directamente en el canal o plataforma del Aliado, según las opciones que dicho Aliado tenga habilitadas para ti.

Ten en cuenta que este historial es un registro donde podrás ver el detalle de las transacciones realizadas tanto con funcionalidades de Nequi como con las de los Aliados. Además, desde Nequi y nuestros Aliados, podremos enviarte confirmaciones de las transacciones que hagas a tu correo electrónico o a través de los canales que tengamos habilitados para ello. También te enviaremos diariamente a tu correo electrónico un reporte informativo con el detalle de las transacciones realizadas tanto con las funcionalidades de Nequi como con las del Aliado. Es tu responsabilidad verificar que los pagos que recibes por tus ventas coincidan con la información que te mostramos en las aplicaciones de Nequi Negocios y Nequi personas (en la que manejas tu Nequi) o en los canales que habilitemos para ese fin.

En caso de que detectes alguna diferencia al momento de conciliar las transacciones efectuadas con las funcionalidades de Nequi, deberás informarnos a más tardar dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la fecha de la transacción.

- Desde la App te ayudaremos a ponerte en contacto con nuestros Aliados, para que puedas resolver tus dudas o inconvenientes con éste. Sin perjuicio de eso, en la App encontrarás los canales de atención que los Aliados y Nequi tengan disponibles para ti.

11. OPERACIONES A TRAVÉS DEL SISTEMA DE PAGOS DE BAJO VALOR INMEDIATO.

Desde la App, podremos habilitarte una funcionalidad para enviar y recibir dinero desde y hacia cuentas y depósitos de Nequi, así como de otras entidades financieras que participen en el sistema de pagos inmediatos (en adelante, las Entidades Participantes), administrado y operado por las Entidades Administradoras de los Sistemas de Pagos de Bajo Valor Inmediatos (en adelante, EASPBVI) y el Banco de la República.

Para facilitar tu comprensión, a este sistema lo denominaremos en adelante Sistema Bre-B, y a todas las entidades involucradas en su funcionamiento las llamaremos Intervinientes del Sistema Bre-B. Esta funcionalidad dentro de la App podrá identificarse como la Zona Bre-B.

Para realizar estas transacciones, se utilizarán tecnologías de acceso como llaves, códigos QR u otras que podamos habilitar para ese fin.

- **Acerca de las Llaves:** Debes saber que las llaves son datos personales que vas a poder asociar a Tu Nequi con el fin de que, solo compartiendo alguno de estos datos a los clientes de Nequi o de las Entidades Participantes, estos te puedan realizar transferencias, 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 habilitados 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 de bajo valor 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 Entidades Participantes, 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.
- **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.
- **Acerca del Código QR.** Desde la App, 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 Nequi. 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 Participantes. 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 o a través de otro canal que habilitemos. Al hacerlo, nos autorizas a incluirte en los Directorios correspondientes. Puedes encontrar más información sobre esta funcionalidad para tu negocio en la App o a través nuestro sitio web, sección Nequi Negocios.
- 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, 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**.
- 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.

¿Cómo puedes recibir y enviar plata?

- **Para recibir plata de clientes Nequi o de otras Entidades Participantes** – a quienes llamaremos Usuarios Pagadores –, estos podrán enviarte plata desde la aplicación o canal definido por su Entidad Participante, 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 a clientes Nequi o de otras Entidades Participantes**, tú también podrás ser un Usuario Pagador; es decir, desde tu App 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 Código 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, o a través de otros medios que tengamos disponibles para eso.

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 Participante, 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 de nuestra parte. Además, desde Nequi podremos 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 (EASPBVI y el Banco de la República), Entidades Participantes 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) Nos comprometemos 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 una funcionalidad 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 las EASPVI y el Banco de la República.

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 nuestras propias políticas, por quienes intervengan en la operación del Sistema Bre-B, por la normativa vigente, y serán informadas a través del sitio web www.nequi.com.co.

Desde Nequi podremos 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 Bre-B, sin que ello implique responsabilidad alguna de nuestra parte.

En caso de errores o interrupciones, en Nequi haremos nuestros mejores esfuerzos para restablecer el servicio en el menor tiempo posible e informarte a través de su sitio web u otros canales habilitados. También comunicaremos 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) Desde Nequi no seremos responsables 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**. Desde Nequi no intervenimos ni asumimos 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, ya sea asociada a Tu Nequi o a productos de depósito ofrecidos por otra Entidad Participante del Sistema Bre-B.
- 3) Que la información que recibas de nuestra parte 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**, 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 que te cobremos, en caso de que apliquen, ni cobrarle valores adicionales por el uso de las Tecnologías de Acceso, salvo que cuentas con nuestra autorización para hacerlo.
- 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 que te entreguemos para acompañar la imagen de tu Código QR.

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 Participantes, 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 Participantes, 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 nosotros de 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.

12. VIGENCIA, MODIFICACIONES Y/O LIMITACIONES DE USO

El presente Reglamento tiene una vigencia indefinida. Desde Nequi podremos cancelar, limitar, adicionar o modificar los términos y condiciones de este Reglamento, de lo cual te daremos aviso previo a través de nuestro sitio web o en otro medio y/o canal. Una vez te informemos, el cambio, tienes el derecho de pronunciarte para su aceptación o terminación dentro de los quince (15) días calendario siguientes; si no manifiestas tu voluntad de cancelar la App y continúas haciendo uso de la misma, entenderemos que aceptas las modificaciones introducidas, de conformidad con el artículo 854 del Código de Comercio en cuanto a la aceptación tácita.

Todo el Software y cualquier tipo de código usado en la App, es propiedad nuestra, de los proveedores y/o de Aliados que expongan sus servicios en la App, está protegido por las leyes colombianas y tratados internacionales sobre propiedad intelectual, y por lo tanto, cualquier reproducción o redistribución está prohibida por la ley y podrá conllevar sanciones civiles y penales. No puedes licenciar, vender, revender, relicenciar, asignar, distribuir, anunciar, explotar o sacar provecho comercial alguno de la App, las marcas, las herramientas o el servicio que te estamos proveyendo a través de la App.

No puedes ceder ni hacerte sustituir por terceros en virtud de la relación que se origina por el presente Reglamento.

En caso de que Bancolombia S.A. transfiera los derechos sobre la App a un tercero, podrá en tal caso ceder su posición contractual que se origina en el presente Reglamento.

VERSIÓN JULIO 2025