

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE MOSÍ

El uso de los productos y servicios, ya sean monetarios o no monetarios, ofrecidos a través de nuestra Banca Móvil MOSÍ (en adelante MOSÍ), está sujeto a los términos y condiciones detallados en el presente documento. Para acceder y utilizar este canal, el CLIENTE debe aceptar expresamente cumplir con las disposiciones establecidas en el presente documento. Estos términos y condiciones constituyen un acuerdo legal entre el CLIENTE y Crezcamos S.A Compañía de Financiamiento (en adelante Crezcamos), a quién pertenece MOSÍ, regulando de manera integral la relación en torno al uso de MOSÍ, sus servicios y funcionalidades asociados.

### 1. Acceso a los servicios y productos de MOSÍ

Para acceder a los servicios proporcionados a través de MOSÍ, es requisito fundamental que el CLIENTE esté registrado en dicho canal. El ingreso se realizará mediante la utilización de las credenciales de acceso, que incluyen el tipo de documento de identificación, número de documento de identificación y la clave segura previamente definida por el CLIENTE durante el proceso de registro. Alternativamente, el CLIENTE podrá optar por ingresar utilizando la biometría de su dispositivo, ya sea a través de huella dactilar o reconocimiento facial (FaceID), para validar de manera segura su identidad y permitirle el acceso a los servicios y productos ofrecidos en nuestra Banca Móvil. De acuerdo a lo anterior se debe tener en consideración lo siguiente:

- a. El CLIENTE debe contar con un dispositivo Smartphone que cuente con sistema operativo Android o iOS con acceso a Internet y descargar MOSÍ desde las tiendas de aplicaciones para efectuar el registro correspondiente.
- b. Sólo personas mayores de 18 años podrán registrarse en MOSÍ para acceder a los servicios y productos ofrecidos.
- c. Es responsabilidad del CLIENTE custodiar sus credenciales de acceso y la vinculación de biometría en su dispositivo para evitar accesos no autorizados a los servicios de MOSÍ. Queda terminantemente prohibido ceder, compartir o permitir la sustitución de las credenciales por terceros. Cualquier acción realizada con las credenciales se considerará responsabilidad exclusiva del CLIENTE registrado en MOSÍ.
- d. Crezcamos podrá exigir al CLIENTE medidas de seguridad adicionales, según su criterio, tales como validación biométrica, códigos dinámicos, preguntas de seguridad, entre otras. Estas medidas se considerarán parte integral del protocolo de autorización por parte del CLIENTE para el uso de los servicios y productos ofrecidos.
- e. La única excepción que no exige inicio de registro e inicio de sesión en MOSÍ es para la apertura de productos de crédito, ahorro o inversión, ya que durante dichos procesos de apertura se lleva a cabo la validación de identidad pertinente. Se aclara que, no obstante, la administración de los productos ya aperturados sí requiere obligatoriamente el inicio de sesión.



## 2. Productos y servicios disponibles en MOSÍ

En MOSÍ, el CLIENTE puede abrir un depósito de bajo monto o una cuenta de ahorros tradicional, así como visualizar, administrar y utilizar las cuentas previamente abiertas en otros canales de Crezcamos. Desde MOSÍ, el CLIENTE puede gestionar y utilizar sus recursos financieros a través de las siguientes funcionalidades:

- a. Enviar, recibir o pedir dinero utilizando los servicios transaccionales habilitados en MOSÍ
- b. Realizar pago en comercios a través de PSE
- c. Recargar las cuentas a través de PSE
- d. Consignar dinero a través de las oficinas, corresponsales o los medios que Crezcamos defina y ver reflejado el saldo actualizado en MOSÍ
- e. Realizar pagos de servicios/ productos ofrecidos por MOSÍ o por convenios de Terceros
- f. Retiros de dinero en oficinas o corresponsales con un código único como medidas de validación de la operación.
- g. Pago de la cuota de un crédito
- h. Pago de servicios públicos
- i. Demás funcionalidades que estén activas en MOSÍ

Así mismo, el CLIENTE podrá encontrar productos de crédito y/o de inversión que podrá solicitar en cualquier momento. Además, encuentra una sección exclusiva para realizar la gestión y administración de sus productos donde tendrá a disposición lo siguiente:

- a. Detalle y estado de los productos que tiene con Crezcamos
- b. Generación de documentos, certificados y extractos asociados a los productos de ahorro, crédito e inversión
- c. Detalle de movimientos transaccionales o de inversión
- d. Detalle del pago de cuotas de crédito
- e. Configuración de límites transaccionales
- f. Gestión de comercios recurrentes PSE
- g. Predeterminar cuentas de Transfiya
- h. Gestión de llaves inmediatas

Todas las transacciones monetarias y algunas no monetarias realizadas a lo largo del día estarán sujetas a verificación mediante uno o varios métodos de validación. En consecuencia, el CLIENTE autoriza a Crezcamos para realizar débitos o créditos en la cuenta correspondiente como parte de dicho proceso de verificación, o las actualizaciones a ajustes realizados por el CLIENTE.

Durante el proceso de registro en MOSÍ, el CLIENTE debe aceptar de manera expresa los términos y condiciones, que incluye los reglamentos asociados a los diversos servicios y productos disponibles en este canal. Este acto implica una autorización y confirmación por parte del CLIENTE, indicando que está completamente informado sobre las condiciones y el



funcionamiento de dichos servicios y productos, asegurando así una experiencia financiera transparente y confiable.

### 3. Aclaraciones sobre el Uso de la Firma Electrónica

El CLIENTE conviene con Crezcamos, que a partir de la fecha, si realiza operaciones referentes a los contratos, productos o servicios con los que se encuentre vinculado, autoriza o genera cualquier comunicación, documento, orden, título valor, operación u otra actuación con: 1) un código de seguridad diseñado con un algoritmo que garantiza el código único y aleatorio de 6 dígitos, enviado mediante mensajes de texto al teléfono móvil, mensaje de whatsapp y/o correo electrónico entregado para registrar en las bases de datos de Crezcamos o 2) su firma electrónica o digital, cada documento que genere, operación que realice, firme, valide, ordene o autorice, será vinculante y que tanto el código de seguridad como la firma electrónica o digital, sustituye o reemplaza para todos los efectos la firma física y reconoce que tales actuaciones, documentos, órdenes u operaciones, tienen todos los efectos jurídicos. El CLIENTE autoriza, para que la firma electrónica o digital sea almacenada, conservada, reproducida y consultada para efectos del manejo de cualquiera de sus productos o servicios. El CLIENTE hace constar que fue informado que la captura de la firma será almacenada en una base de datos de Crezcamos y recuperada cada vez que realice o autorice una transacción, haga uso de un servicio, genere un documento u orden. El CLIENTE y Crezcamos entienden que cuando EL CLIENTE genere documentos, dé órdenes y/o realice operaciones o las valide utilizando su firma electrónica o digital, la misma tendrá los efectos previstos en la ley y los aquí convenidos. El CLIENTE se obliga a registrar su firma las veces que Crezcamos se lo requiera, so pena de que sus transacciones puedan ser rechazadas, rehusadas o suspendidas. El CLIENTE reconoce como efectivamente realizadas de manera personal o bajo su control y responsabilidad cualquier acto, contrato, retiro, operación, transacción, documento u orden que aparezca refrendada con su firma electrónica capturada y almacenada por Crezcamos. Cuando el CLIENTE autorice a terceros, por cualquier medio legítimo, éstos contarán con plenas facultades para el efecto de solicitar refrendar, generar documentos u órdenes, tramitar productos y servicios y realizar transacciones por el medio que aquí se hace referencia, de acuerdo con el art. 28 de la ley 527 de 1999 y normas concordantes y las actuaciones serán a su cargo. En caso de cualquier falla o de cualquier cambio en las condiciones del CLIENTE, éste se obliga a comunicarla a Crezcamos y a actualizar su firma a través del mismo medio electrónico. Lo aquí convenido adiciona y modifica cualquier otra condición, requisito o procedimiento pactado, con anterioridad para el manejo de cualquier producto, depósito, retiro, transacción o cuenta y servicios. Se aclara que estos procedimientos son alternativos. Se conviene igualmente que tanto el código de seguridad como la firma electrónica o digital es personal, confidencial e intransferible por lo cual el CLIENTE ésta obligado a mantener el control y la custodia de ellos y de los actos de creación del código y la firma, actuar con la máxima diligencia para evitar la utilización no autorizada de estos y de sus datos de creación, asumiendo las consecuencias de cualquier falla que se genere por su acción u omisión. Igualmente, EL CLIENTE deberá dar aviso oportuno a Crezcamos de cualquier situación anormal que se presente. El CLIENTE se obliga a utilizar el código y la firma únicamente para los usos y conforme a las condiciones convenidas con Crezcamos. Así mismo, se obliga al



CLIENTE a solicitar la revocación de la firma frente a cualquier situación que se presente y que pueda afectar la seguridad a los instrumentos de firmas o las operaciones. Lo aquí convenido estará vigente y producirá los efectos correspondientes frente a todas las órdenes, operaciones o documentos que firme u ordene según el caso, mientras tenga la calidad de CLIENTE de Crezcamos.

#### 4. Tarifas y costos asociados a MOSÍ

Crezcamos podrá realizar el cobro de tarifas y/o comisiones por los servicios y/o productos de MOSÍ utilizados por el CLIENTE, los cuales estarán detallados en la página web de la entidad <https://Crezcamos.com/tasas-de-interes>. En tal sentido, el CLIENTE declara que conoce los costos, gastos, comisiones, intereses, valor de seguros y tarifas que se causen en desarrollo de los diferentes servicios y productos que utilice de MOSÍ. En el caso de modificaciones en las tarifas, Crezcamos notificará al CLIENTE con la debida antelación a través de los canales habilitados por Crezcamos o los establecidos por la normatividad vigente. El CLIENTE contará con la opción de rescindir el uso de los servicios y solicitar la cancelación de productos, sin perjuicio de lo establecido para dicho trámite de cancelación en los reglamentos específicos de cada producto/servicio.

Las tarifas, los costos de los servicios y cualquier comisión aplicable se presentan únicamente con fines informativos en relación con los servicios ofrecidos por MOSÍ. Es importante destacar que esta información no representa una compra, contratación o solicitud de productos o servicios habilitados en MOSÍ.

#### 5. Cuentas de ahorros y certificado de depósito a término

El CLIENTE autoriza a Crezcamos, para que a través de su cuenta de ahorros o depósito de bajo monto efectúe operaciones débito o crédito relativas al costo del talonario y/o tarjeta débito que le sean entregados, valor correspondiente al capital e intereses por concepto del préstamo a su cargo, desembolso de su crédito, las sumas correspondientes a consultas en centrales de riesgo, estudio de crédito, intereses anticipados y el valor de las primas de pólizas para seguros deudores) (si es el caso) o sobre bienes en garantías, cuotas ordinarias o extraordinarias de aportes sociales, cuotas ordinarias o extraordinarias de aportes sociales, cuotas sociales que se deriven de su vinculación como CLIENTE de Crezcamos y pagos de servicios recibidos de terceros como seguros, servicios, etc;,. Las consignaciones en cheque destinadas a cubrir dichos valores, los efectuará con debida antelación todo en aras de que se efectúe el canje respectivo. El CLIENTE se compromete a informar oportunamente cualquier cambio de cuenta, así mismo, deja constancia que si eventualmente el abono del crédito no se pudiera efectuar por bloqueo en la cuenta o cualquier otra circunstancia de manejo, Crezcamos no será responsable. El CLIENTE hace constar que conoce y tuvo a su disposición los reglamentos de productos y servicios aprobados por Crezcamos. El CLIENTE declara que previo al otorgamiento y aceptación de los productos y servicios, ha recibido información cierta, clara, suficiente y oportuna, sobre las características, condiciones, medidas de seguridad, recomendaciones, costos y riesgos de los productos que ha adquirido con Crezcamos, como también de los derechos, responsabilidades y medidas de seguridad que debe tener en el manejo de los mismos; adicionalmente conoce las características, beneficios y limitaciones del



seguro de depósito FOGAFIN. La información no diligenciada en el proceso de enrolamiento o apertura de un producto, es declarada por el CLIENTE que ya la tiene la entidad y lo autorizo para llenar todos los demás campos con base en los soportes e información que personalmente le he suministrado. El CLIENTE declara que toda la información suministrada a través de esté y otros canales de Crezcamos es veraz y verificable, que encuentra satisfactorio el diligenciamiento de los diferentes formularios y manifiesta que han informado y entregado las políticas de cobro prejurídico y jurídico. El CLIENTE se compromete a actualizar información por lo menos una vez al año y/o cuando Crezcamos, lo considere conveniente. Igualmente autoriza a Crezcamos para enviar mensajes de texto o de voz a su número celular, así como correos electrónicos a la dirección de correo registrado y/o actualizado a través de cualquier canal de Crezcamos. El CLIENTE autoriza a Crezcamos para el tratamiento de sus datos personales, de conformidad con las políticas de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales publicada en la página web <https://Crezcamos.com/servicio-al-CLIENTE> (dicha autorización es únicamente en relación con las datos personales). Crezcamos reconoce que al CLIENTE le asiste el derecho de conocer, actualizar y solicitar la rectificación o supresión de sus datos personales, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que regulan la materia.

## 7. Disponibilidad o suspensión de los servicios en MOSÍ

Crezcamos podrá modificar los horarios de disponibilidad de sus servicios (contemplando transacciones monetarias y no monetarias) a través de MOSÍ. Asimismo, la prestación de los servicios estará sujeta a que el CLIENTE no presente restricciones en su dispositivo móvil o en su conexión a internet.

En virtud de este acuerdo, las transacciones que realice el CLIENTE están sujetas a los horarios de cierre contable establecidos por Crezcamos. Sin embargo, es importante tener en cuenta que estas disposiciones no invalidan los horarios determinados por las autoridades reguladoras bancarias. Estas regulaciones adicionales aseguran que las transacciones monetarias realizadas por el CLIENTE se registren adecuadamente en el sistema financiero, garantizando así la transparencia y la integridad de las operaciones.

Crezcamos podrá suspender los servicios prestados a través de MOSÍ temporal o permanentemente en situaciones como fallos técnicos o de seguridad, finalización de acuerdos con terceros, eventos imprevistos y/o ajenos a su voluntad, que afecten la correcta prestación de sus servicios, irregularidades tecnológicas o funciones y/o necesidad de realización de ajustes por la expedición de nuevas normativas. Crezcamos tiene la facultad de fijar restricciones en la oferta de sus servicios, permitiendo al CLIENTE definir sus propios límites en ciertas operaciones, siempre que éstos no excedan los límites establecidos por la entidad y sean considerados apropiados para la transacción.

Crezcamos estará facultado para interrumpir la prestación de sus servicios a través de MOSÍ en circunstancias, aunque sin limitarse, como las siguientes:



- a. Cuando el nombre del CLIENTE figure en listas internacionales como ONU, FINCEN y/o OFAC (Oficina de Control de Activos Extranjeros), o cualquier otra que se utilice para la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo.
- b. Cuando el CLIENTE designe a una persona incluida en cualquiera de las listas mencionadas anteriormente como autorizado o apoderado en sus productos.
- c. Si las autoridades competentes inician una investigación o dictan una condena contra el CLIENTE por conductas vinculadas a actividades ilícitas como el lavado de activos, la financiación del terrorismo o cualquier delito conexo según lo establecido en el Código Penal Colombiano y/o sus normas modificatorias, adicionales o complementarias.
- d. Si se identifican transacciones y/o una relación comercial entre el CLIENTE y una persona incluida en las listas mencionadas o relacionada con actividades ilícitas previamente mencionadas.

## 8. Obligaciones del CLIENTE al usar MOSÍ

El CLIENTE se compromete a acatar todas las disposiciones establecidas para el uso de MOSÍ en las disposiciones detalladas en los presentes términos y condiciones, así como en los demás reglamentos, políticas y documentos asociados a los diversos servicios o productos ofrecidos en MOSÍ. El CLIENTE se compromete a cumplir con las responsabilidades específicas que se detallan a continuación:

- a. Obtener información completa acerca de los productos o servicios que está adquiriendo y/o utilizando en MOSÍ.
- b. Conocer en detalle las condiciones generales de la operación, los derechos, obligaciones, costos y tarifas, así como las restricciones aplicables para tomar decisiones conscientes e informadas y cumplir en tiempo y forma con todas sus obligaciones, compromisos y deberes.
- c. Cumplir con las medidas de seguridad e instrucciones informadas para el manejo apropiado y seguro de los productos, servicios y canales disponibles en MOSÍ.
- d. Examinar, leer y comprender detalladamente estos términos y condiciones, los cuales, para propósitos legales, representan parte del contrato vinculante.
- e. Conocer las diferentes opciones y canales que Crezcamos pone a su disposición para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos, así como el procedimiento establecido para obtener respuestas en tiempo oportuno respecto a temas asociados a MOSÍ.



- f. Facilitar la información y documentación necesaria que Crezcamos le solicite. En caso de ser necesario, Crezcamos podrá bloquear la prestación de servicios desde MOSÍ hasta que el CLIENTE cumpla con el respectivo requerimiento.
- g. Actualizar sus datos personales de forma oportuna siempre que ocurran cambios, como es el caso de la dirección de residencia, correo electrónico, teléfono, entre otros.
- h. En caso de pérdida del control sobre el acceso a MOSÍ para manejar sus productos o servicios o de hechos fraudulentos sobre el mismo, notificar inmediatamente por cualquiera de los canales oficiales a Crezcamos, lo que permitirá que Crezcamos tome las medidas apropiadas, sin perjuicio de su deber de informar a las autoridades competentes. Es necesario proporcionar la información requerida por Crezcamos para verificar la autenticidad de la solicitud. Asimismo, Crezcamos tiene la facultad de bloquear todas o varias de las funcionalidades de MOSÍ si así lo determina por razones de seguridad o si así lo solicita el CLIENTE y solo procederá al desbloqueo cuando Crezcamos determine que la situación de seguridad ha dejado de ser una amenaza o el CLIENTE lo solicite sin que ello ponga en riesgo la operación, los servicios y/o los derechos del CLIENTE o Crezcamos.
- i. Establecer adecuadamente las claves personales de acceso para gestionar y utilizar los productos y servicios prestados por Crezcamos a través de MOSÍ, y cambiarlas regularmente de acuerdo a las recomendaciones brindadas por Crezcamos. Asimismo, se debe asegurar que el teléfono móvil asociado a MOSÍ, sea manejado de manera adecuada, garantizando que solo el CLIENTE lo utilice directamente y sin la autorización de terceros.
- j. Custodiar en estricta reserva sus credenciales, clave segura, código dinámico, así como cualquier otro dato o documento que le permita realizar operaciones desde MOSÍ. El CLIENTE reconoce que los elementos de identificación son estrictamente personales e intransferibles, y con el fin de salvaguardar la seguridad, se abstendrá de compartirlos con terceros, garantizando que nadie más tenga acceso a los servicios ofrecidos. Por lo tanto, no se autorizará a ninguna otra persona para manejar dichas medidas de seguridad.
- k. En el caso de que el CLIENTE sospeche que un tercero pueda conocer sus credenciales de acceso a MOSÍ, debe realizar el cambio inmediato de las mismas desde su MOSÍ, siguiendo las recomendaciones brindadas.
- l. Para beneficiarse de las últimas actualizaciones implementadas, es necesario que el CLIENTE disponga de la versión más reciente de la aplicación.

## 9. Obligaciones de Crezcamos respecto MOSÍ



Crezcamos asumirá todas las obligaciones establecidas por la normativa colombiana y las detalladas en el presente documento, con especial énfasis en las siguientes:

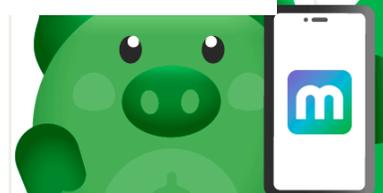
- a. Proporcionar los servicios conforme a las condiciones previamente informadas, ofrecidas o acordadas con el CLIENTE. Así mismo, empleará estándares de seguridad y calidad adecuados en la prestación de dichos servicios.
- b. Ofrecer información completa, precisa, suficiente y clara acerca de los productos y los servicios ofrecidos en MOSÍ, garantizando una publicidad transparente, veraz, oportuna y actualizada. Esta información estará diseñada de manera comprensible para el CLIENTE, facilitando su toma de decisiones informadas.
- c. Evitar la realización de cobros que no hayan sido previamente pactados o informados. Crezcamos pondrá a disposición del CLIENTE los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones, retiros u operaciones asociadas a un producto de ahorro, inversión o crédito efectuadas a través de cualquier canal proporcionado por Crezcamos. De esta manera, se garantizará la transparencia y el respaldo de todas las operaciones financieras realizadas por el CLIENTE a través de MOSÍ.
- d. Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero “SAC” y proporcionar la información de contacto correspondiente para brindar asistencia y resolver cualquier consulta o inquietud relacionada con los servicios financieros ofrecidos.
- e. Responder de manera oportuna a las solicitudes, quejas y reclamos presentados por el CLIENTE, siguiendo el procedimiento y los plazos establecidos por la ley.
- f. No llevar a cabo acciones que impliquen abusos en los reglamentos/contratos o acordar cláusulas que puedan desequilibrar los acuerdos previos o dar lugar a una posición dominante abusiva en el acuerdo.
- g. Comprometerse a proporcionar una constancia del estado y/o las condiciones específicas del producto en una fecha determinada, siempre y cuando el CLIENTE lo solicite siguiendo el procedimiento establecido. Esta constancia será entregada cuando Crezcamos esté obligada de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
- h. Mantener en reserva la información proporcionada por el CLIENTE, que tenga carácter confidencial, de acuerdo con la normativa vigente. Sin embargo, esta información podrá ser suministrada ante el requerimiento de la autoridad competente.
- i. Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, de acuerdo con las instrucciones que esa entidad indique, las tarifas de todos los servicios que sean ofrecidos de manera masiva. Asimismo, Crezcamos divulgará de forma continua y permanente en su página web y en los medios que disponga, la información relacionada con dichas tarifas.



- j. Cooperar oportunamente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas, y los organismos de autorregulación. Esta colaboración incluye la recopilación de información y obtención de pruebas en casos que lo requieran, como los relacionados con fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda constituir un delito, así como cualquier otra modalidad que demande la atención y cooperación de las autoridades pertinentes.

Asimismo, Crezcamos no se hará responsable de ninguna de las siguientes situaciones que estén relacionadas con el uso de MOSÍ:

- a. Pérdidas financieras o daños resultantes de errores en la interpretación de la información proporcionada en MOSÍ.
- b. Incapacidad para realizar transacciones debido a la falta de actualización o la obsolescencia de los dispositivos móviles utilizados por el CLIENTE.
- c. Problemas derivados de la falta de mantenimiento adecuado de los dispositivos o de la negligencia en la protección de las claves de acceso.
- d. Imposibilidad de acceder a los servicios de MOSÍ debido a restricciones impuestas por entidades gubernamentales o regulatorias.
- e. Incumplimiento de las políticas de seguridad establecidas por Crezcamos para el uso de MOSÍ, lo que puede resultar en la exposición de la información personal o financiera del CLIENTE a terceros no autorizados.
- f. Interrupción de los servicios de MOSÍ debido a ataques cibernéticos, virus informáticos u otros eventos de seguridad informática.
- g. En caso de disputas comerciales entre el CLIENTE y los proveedores de bienes o servicios que utilizan la plataforma para procesar pagos.
- h. Daños ocasionados por el uso indebido de los servicios de MOSÍ para actividades ilegales, como el lavado de dinero o el fraude financiero.
- i. Errores en las transacciones realizadas a través de MOSÍ debido a problemas en los sistemas de procesamiento de pagos de terceros.
- j. Errores, que no sean imputables a Crezcamos, en las sumas abonadas, la naturaleza de la obligación de pago o la identificación de las partes involucradas.
- k. Problemas derivados de la utilización de información obsoleta o inexacta proporcionada por terceros a través de MOSÍ.
- l. Incapacidad para acceder a los servicios de MOSÍ debido a restricciones geográficas o de red.
- m. Daños causados por el incumplimiento de las leyes o regulaciones locales, que no sean imputables a Crezcamos, relacionadas con el uso de servicios financieros digitales.
- n. Problemas derivados de la falta de compatibilidad de la aplicación con ciertos dispositivos móviles.
- o. Cualquier daño causado a terceros como resultado de la conducta del CLIENTE o transacciones realizadas a través de la plataforma de MOSÍ.



## 10. Aviso de privacidad: Protección de los datos del CLIENTE

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en la Ley 1266 de 2008 y demás normatividad que las complementa, modifique o adicione, Crezcamos manifiesta que cuenta con unas políticas institucionales para el tratamiento de datos personales, las cuáles se encuentran actualizadas en <https://crezcamos.com/wp-content/uploads/2024/04/Aviso-de-Privacidad-de-Datos-%E2%80%933-Crezcamos.pdf>

## 12. Autorización de tratamiento de datos personales

Autorizo en forma permanente a Crezcamos, o a quienes representen sus derechos u ostenten en el futuro la calidad de acreedor, cesionario, o cualquier calidad frente a mi o frente a la persona que represento, como titular de la información, en adelante Crezcamos y en virtud de esta solicitud, para que realice los tratamientos que se indican a continuación, por considerarse necesarios e inherentes para el cumplimiento de la ley, el funcionamiento de la operación financiera, el ofrecimiento y administración de productos, entre otros: I. Autorizaciones necesarias para el desarrollo de la actividad de Crezcamos. Crezcamos está autorizada para que: (i) solicite, almacene, consulte, comparta, informe, reporte, rectifique, procese, modifique, actualice, aclare, retire o divulgue, ante operadores y centrales de información, riesgo, o ante cualquier otra entidad que maneje o administre bases de datos en Colombia o en el exterior, todo lo referente a mi información financiera, comercial y crediticia (presente, pasada y futura) o de mi representada, incluyendo mis datos biométricos o de mi representada, y aquella relacionada con los derechos y obligaciones originados en virtud de cualquier contrato celebrado u operación que haya llegado o llegare a celebrar o realizar yo o la personas que represento, con Crezcamos. Los datos biométricos del CLIENTE serán almacenados de manera segura por Crezcamos hasta la finalización de la relación con el CLIENTE. Así mismo, el CLIENTE tiene derecho a solicitar la eliminación de dichos datos en cualquier momento, mediante el formulario de servicio al CLIENTE que encuentras en <https://crezcamos.com/servicio-al-CLIENTE/contacto/>. Esta información no será compartida con terceros sin el consentimiento explícito del CLIENTE. Igualmente, autorizo de forma voluntaria, clara, expresa e inequívoca a Crezcamos para que la comunicación previa que trata el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, se realice por alguno de los siguientes medios: Escrito, Llamadas Telefónicas, Mensajes de Texto, Correo Electrónico; comunicación que será dirigida a la dirección, número telefónico y correo electrónico que he proporcionado y que se encuentra registrada en la base de datos de Crezcamos. (ii) acceda, recolecte, procese, actualice, conserve, comparta y destruya mi información y documentación o la de la persona que represento, incluso cuando ni se haya perfeccionado una relación contractual o después de finalizada la misma. (iii) suministre, consulte, verifique y comparta la información financiera, comercial, crediticia mía o de mi representada y/o mis datos biométricos o de mi representada con contratistas o cualquier otra entidad nacional o extranjera que preste servicios de verificación o análisis de administración de riesgo; y actualice mi información o la de mi



representada, de acuerdo con el análisis realizado. (iv) compile y remita a las autoridades competentes, incluyendo las fiscales y los reguladores financieros, nacionales o extranjeros, la información relacionada con la titularidad de los productos y servicios contratados o que llegare a contratar yo y/o mi representada; datos de contacto, movimientos, saldos, y toda aquella información mía o de mi representada que reposare en la entidad que sea solicitada por las normas nacionales o extranjeras. (v) consulte multas y sanciones a mi cargo o a cargo de mi representada ante las diferentes autoridades administrativas y judiciales. (vi) consulte, solicite o verifique mi información de ubicación o contacto o el de mi representada en entidades públicas o privadas. II. Autorizaciones por la naturaleza del producto o servicio. Crezcamos está autorizada para que: a nivel nacional o internacional comparta, transmita, transfiera y divulgue mi información y documentación y/o la de mi representada, siempre que por la naturaleza del producto o servicio adquirido requiera este tratamiento, con las siguientes personas: (a) quienes ofrezcan, presten o suministren bienes y servicios a Crezcamos para la adecuada prestación de sus productos o servicios; o a quienes en alianza ofrezcan productos o servicios que conllevan beneficios para mí o para mi representada en virtud de productos que tengo con Crezcamos; (b) entidades, listadas en la página web de Crezcamos del link <https://Crezcamos.com/servicio-al-CLIENTE>, con las cuales tenga celebrados contratos de uso de red; (c) la(s) aseguradora(s) listadas en la página web de Crezcamos del link <https://Crezcamos.com/servicio-al-CLIENTE/>, con la(s) cual(es) Crezcamos tenga contratadas pólizas o con las cuales yo y/o mi representada haya decidido contratarlas, los intermediarios de seguros o reaseguros; (d) los terceros que tenga contratados o llegue a contratar Crezcamos para la cobranza y/o que realizan investigaciones de bienes y derechos tanto míos como de mi representada; (e) las personas que estén interesadas en la adquisición de cartera de Crezcamos o que la adquieran a cualquier título, las cuales pueden ser encontradas en la página web de Crezcamos del link <https://Crezcamos.com/servicio-al-CLIENTE> ; (f) las entidades de redescuento, listadas en la página web de Crezcamos del link <https://Crezcamos.com/servicio-al-CLIENTE>, en virtud de las operaciones realizadas con las mismas; (g) a quienes estén o lleguen a ser contratados para actividades de educación financiera. III. Autorizaciones para fines comerciales , el ofrecimiento y administración de productos y/o servicios, Crezcamos está autorizada para que: (i) me contacten a mí o a mi representada vía telefónica, mensajería instantánea directamente o a través de sus proveedores, me envíen mensajes por cualquier medio, así como correos electrónicos y redes sociales; (ii) Compartan mi información o la de mi representada con proveedores o aliados; (iii) Consulten, soliciten o verifiquen mi información de ubicación o contacto o la de mi representada en entidades públicas o privadas, en Colombia o en el exterior. Los anteriores tratamientos, además de considerar las finalidades antes señaladas, también consideran las siguientes; para que Crezcamos: (a) Conozca mi comportamiento financiero, comercial y crediticio, y el cumplimiento de mis obligaciones legales o de mi representada; (b) Realice todas las gestiones necesarias tendientes a confirmar y actualizar la información mía o de mi representada; (c) Valide y verifique mi identidad o la de mi representada para el ofrecimiento y administración de productos y servicios, así mismo para que se comparta la información; (d) Establezca, mantenga, termine una relación contractual y actualice mi información o la de mi representada; (e) Ofrezca y preste sus productos o servicios a través de cualquier medio o canal para mi beneficio o el de mi representada y de acuerdo con el perfil de cada uno; (f) Realice una



adecuada prestación y administración de los servicios financieros, incluyendo la gestión de cobranza; (g) Suministre información comercial, legal, de productos, de seguridad, de servicio o de cualquier otra índole; (h) Conozca mi ubicación y datos de contacto o los de mi representada para efectos de notificaciones con fines de seguridad y ofrecimiento de beneficios y ofertas comerciales; (i) Efectúe análisis e investigaciones comerciales, estadísticas, de riesgos, de mercado, interbancaria y financiera incluyendo contactarme o contactar a mi representada para estos fines. REVOCATORIAS. Sin perjuicio de las autorizaciones que he otorgado a Crezcamos para el tratamiento de datos personales, declaro que conozco el derecho que me asiste para revocar en los términos que prevé la ley, cualquiera de las siguientes autorizaciones: (i) envío de mensajes de texto para ofertas comerciales; (ii) envío de correos electrónicos para ofertas comerciales; (iii) ofertas comerciales por televentas de productos que no poseo en Crezcamos; y (iv) compartir información con terceros aliados para que estos ofrezcan sus productos, a través de los canales de Crezcamos.

Lo invitamos a conocer nuestra Política de Protección de Datos Personales en <https://Crezcamos.com/servicio-al-CLIENTE/>. Si se quiere conocer más de nuestra política sobre el tratamiento de los datos personales, o si existe alguna inquietud, petición, queja o reclamo respecto de los derechos que confiere la Ley (1581 de 2012 y 1266 de 2008) a los CLIENTES de Crezcamos, los siguientes son nuestros canales de atención:

Correo electrónico: [servicioalcliente@Crezcamos.com](mailto:servicioalcliente@Crezcamos.com)

Línea de atención: 320 88 99 800

Página web: [www.Crezcamos.com](http://www.Crezcamos.com)

#### **14. Autorización para el tratamiento y consulta de datos personales biométricos ante la registraduría del estado civil- RNEC**

El CLIENTE autoriza a Crezcamos para que solicite, almacene, consulte, comparta, informe, reporte, rectifique, procese, modifique, actualice, aclare, retire o divulgue, ante operadores y centrales de información, riesgo o ante cualquier otra entidad que maneje o administre bases de datos en Colombia o en el exterior, todo lo referente a su información financiera, comercial y crediticia (presente, pasada y futura), incluyendo sus datos biométricos o de su representada y aquella relacionada con los derechos y obligaciones originados en virtud de cualquier contrato celebrado u operación que haya llegado o llegare a celebrar o realizar el CLIENTE o las personas que represento con Crezcamos.

#### **15. Autorización para el tratamiento de datos sensibles tales como fotos, correos y redes sociales**

El CLIENTE autoriza a Crezcamos para que utilice los datos que ha suministrado o que llegue a suministrar para: (i) el estudio y aprobación de un producto y/o servicio, (ii) el desarrollo de la relación contractual correspondiente a un producto y/o servicio, (iii) el envío de información de



novedades o cambios en el producto y/o servicio, (iv) el envío de información sobre eventos y realización de actos de promoción y publicidad, (v) actualizar los datos, (vi) desarrollar herramientas de prevención de fraude y (vii) hacer estudios estadísticos o de comportamiento sobre sus gustos y preferencias. Así mismo autoriza que dichos datos sean compartidos con sus filiales a las que pertenece Crezcamos, en Colombia o en el exterior, con el fin de que le puedan ser ofrecidos otros productos y servicios. Adicionalmente, podrá ser compartida con entidades aliadas para darle a conocer información sobre productos y servicios. Para todos los fines anteriores el CLIENTE autoriza el uso de su correo electrónico (e-mail), correo postal, teléfono fijo y celular, SMS, redes sociales o medios similares.

#### **16. Autorización para compartir la información con las entidades pertenecientes a su conglomerado financiero, matriz, vinculadas, filiales o subsidiarias y terceros**

El CLIENTE autoriza a Crezcamos para que: (i) lo contacten a él o a su representada vía telefónica, mensajería instantánea directamente o a través de sus proveedores, le envíen mensajes por cualquier medio, así como correos electrónicos y redes sociales; (ii) Compartan su información o la de su representada con proveedores o aliados. Sin perjuicio de las autorizaciones que el CLIENTE ha otorgado a Crezcamos para el tratamiento de datos personales, declara que conoce el derecho que le asiste para revocar en los términos que prevé la ley, cualquiera de las siguientes autorizaciones: (i) envío de mensajes de texto para ofertas comerciales; (ii) envío de correos electrónicos para ofertas comerciales; (iii) ofertas comerciales por televentas de productos que no posee en Crezcamos; y (iv) compartir información con terceros aliados para que estos ofrezcan sus productos, a través de los canales de Crezcamos.

#### **17. Autorización para consulta y administración del historial laboral reportada en las Administradoras de Fondos de Pensiones del Régimen de ahorro Individual con Solidaridad RAIS**

El CLIENTE autoriza a Crezcamos a consultar, solicitar, suministrar, reportar, procesar, usar, analizar, almacenar, conservar y en general dar un tratamiento a toda la información contenida en su historia laboral del RAIS dentro de la cual se encuentran vínculos laborales vigentes y no vigentes, ingreso a la base de cotización (IBC), datos de contacto, información de empleadores, situación pensional, fecha de nacimiento, fecha de afiliación, fecha de traslado, entre otros, que se encuentre administrada por la Asociación Colombiana de Administradoras Fondos de Pensiones (Asofondos de Colombia) y por las Administradoras de Fondos de Pensiones en las que he estado vinculado.

#### **18. Información administrada por las Administradoras de Fondos de Pensiones en las que el usuario/cliente ha estado vinculado**

El CLIENTE autoriza a las Administradoras de Fondos de Pensiones en las que ha estado vinculado a que suministren al Responsable de la información para las siguientes finalidades:



- a. Localización de CLIENTE en caso de mora, proceso de solicitud y aprobación de créditos.
- b. Validación de la identidad del CLIENTE o potencial CLIENTE.
- c. Evaluación de riesgo para productos bancarios.
- d. Para la actualización de datos de contacto del CLIENTE y empresa aportante.
- e. Para efectos de procesos de cobro que adelante el responsable o terceros autorizados.

En caso de que, en el futuro, el Responsable efectúe una venta de cartera o cesión a cualquier título de las obligaciones a cargo del CLIENTE a favor de un tercero, los efectos de la presente autorización se extenderán a éste, en los mismos términos y condiciones.

## 21. Protección de datos y prevención de fraude

En la provisión de los diversos servicios, Crezcamos tiene la capacidad de emplear su propia infraestructura tecnológica o, según sea necesario, puede optar por utilizar la plataforma de un tercero, siempre y cuando ésta cumpla con los rigurosos estándares de seguridad establecidos por la normativa colombiana. En tal situación, el CLIENTE concede explícitamente su autorización al tercero designado por Crezcamos para acceder a la información pertinente con el único propósito de llevar a cabo transacciones, tanto de naturaleza monetaria como no monetaria. Este enfoque asegura tanto la eficiencia como la seguridad en la prestación de los servicios, garantizando el cumplimiento integral de los requisitos de protección de datos y transacciones, de conformidad con las leyes colombianas en vigor.

Por otra parte, Crezcamos podrá utilizar la información de ubicación y contacto del CLIENTE con el propósito de identificar posibles comportamientos monetarios y no monetarios inusuales. Esto permite tomar medidas preventivas para salvaguardar la seguridad de los recursos e información del CLIENTE. La recopilación y análisis de datos facilitan la detección temprana de actividades sospechosas, fortaleciendo la seguridad y brindando una experiencia confiable. La protección de la privacidad del CLIENTE es una prioridad, y cualquier uso de datos se realizará de conformidad con las políticas de privacidad de Crezcamos .

## 22. Declaración de asegurabilidad

Declaración estado de salud: El CLIENTE informa que NO padece o ha padecido de enfermedades mentales, cerebrovasculares, renales, hepáticas, cáncer, cardiovasculares, pulmonares, gastrointestinales, hipertensión arterial, diabetes, alcoholismo, tabaquismo, drogadicción, Sida, sobrepeso o bajo peso y que su habilidad física no se encuentra de manera alguna reducida, en general, cualquier otro tipo de enfermedad o patología pre - existente a la fecha de iniciación del presente amparo individual o incremento de valor asegurado.

## 23. Declaraciones de seguros

- a. Declaramos bajo gravedad de juramento que hemos sido informados y hemos entendido todas las condiciones de asegurabilidad; así mismo manifestamos que hemos



consignado en esta solicitud y los formatos de asegurabilidad, nuestro estado real de salud el cual manifestamos que es verídico, exacto, completo y que no ejerzo una actividad al margen de la Ley.

- b. Entendemos y aceptamos que, en caso de faltar a la verdad u omitir información, la aseguradora podrá alegar reticencia (art. 1058 ccio) y objetar el pago de la indemnización reclamada.
- c. HDI Seguros de Vida S.A. se reserva todos los derechos que pueda asistirle en caso que en cualquier momento, se compruebe que esta declaración no corresponde a nuestro verdadero estado de salud u ocupación al momento de aceptarse el seguro (Código de Comercio Art. 1058 - 1158). En desarrollo del Art. 34 de la ley 23 de 1981, expresamente autorizo a HDI Seguros de Vida S.A. para tener acceso a mi historia clínica y a todos aquellos datos que en ellas se registren o lleguen a ser registrados

## 24. Defensa de la Propiedad Intelectual: Salvaguardando la Creatividad

En cumplimiento con las disposiciones de propiedad intelectual, el CLIENTE reconoce de manera inequívoca que la totalidad del software y el código utilizado para el desarrollo y prestación de los servicios, es decir, todos los componentes técnicos y funcionales de MOSÍ son propiedad exclusiva de Crezcamos., sus proveedores y/o terceros debidamente involucrados. Esta propiedad intelectual está rigurosamente protegida por las leyes nacionales e instrumentos internacionales correspondientes. Toda reproducción o redistribución del mencionado software se encuentra expresamente prohibida por la ley, y cualquier infracción puede conllevar sanciones civiles y penales, conforme a las normativas aplicables.

## 25. Notificaciones y envío de información

El CLIENTE autoriza recibir las notificaciones relacionadas con sus procesos y productos mediante correo electrónico, mensajes de texto (SMS) y/o WhatsApp. Las notificaciones se enviarán utilizando la información registrada en MOSÍ, específicamente el número de teléfono y correo electrónico proporcionados por el CLIENTE. Es importante destacar que la recepción de estas notificaciones dependerá de la disponibilidad del proveedor de servicios de mensajería y de si el CLIENTE cuenta con acceso a la aplicación de Whatsapp, asegurando así una comunicación efectiva y oportuna en función de las preferencias y servicios del CLIENTE.

De acuerdo con lo anterior, es responsabilidad del CLIENTE mantener su información actualizada en todo momento. En caso contrario, Crezcamos no se hace responsable si el CLIENTE no recibe la información de manera adecuada. Esto permite a Crezcamos finalizar la prestación de servicios y productos, si es necesario, sin comprometerse a realizar compensaciones o indemnizaciones al cliente o a los usuarios. Es fundamental para la eficacia del servicio que la información del CLIENTE esté actualizada para garantizar una comunicación efectiva y el acceso oportuno a las actualizaciones y notificaciones relevantes.

Las notificaciones referentes a las actualizaciones o novedades de MOSÍ se realizarán a través de los medios mencionados anteriormente. Crezcamos podrá incorporar otros medios



adicionales que Crezcamos considere pertinentes, como anuncios en la página web, información en las oficinas físicas y otros medios relevantes para garantizar que la información sobre actualización y/o novedades sea conocida por el CLIENTE. Crezcamos garantiza la distribución de la información de manera integral y conveniente, utilizando diversos medios que se ajusten a los diferentes tipos de audiencia.

## **26. Aviso de la cancelación, suspensión, bloqueo, retiro, modificaciones de los términos y condiciones vigentes por razones objetivas**

Crezcamos podrá introducir cambios, restricciones, eliminaciones o adiciones a los términos y condiciones del presente reglamento en cualquier momento. La comunicación de estas modificaciones se llevará a cabo a través de publicaciones en la página web <https://Crezcamos.com> o por otros medios que se consideren eficaces para este propósito, cumpliendo con los plazos y términos establecidos por la ley.

En caso de que el CLIENTE no solicite unilateralmente la desvinculación de MOSÍ o continúe utilizando el canal después de transcurridos diez (10) días hábiles a partir de la fecha de la publicación correspondiente, se entenderá que acepta de manera tácita las mencionadas modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones del reglamento.

En lo que respecta a lo no explícito del presente documento, se regirá por lo contemplado en los diversos reglamentos, términos y condiciones, así como en otros documentos asociados que regulen cada producto o servicio prestado por Crezcamos, los cuáles se encuentran detallados en <https://Crezcamos.com>. El CLIENTE reconoce que, además de los términos aquí especificados, las normativas adicionales y los documentos pertinentes vinculados a productos o servicios específicos establecerán las pautas y obligaciones aplicables, asegurando así la conformidad con las leyes y reglamentaciones en vigor.

## **REGLAMENTO DE DEPÓSITO DE BAJO MONTO CREZCAMOS S.A COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO**

El presente documento (en adelante, el “Reglamento”) regula la relación entre Crezcamos S.A Compañía de Financiamiento (en adelante Crezcamos) y el consumidor financiero (en adelante, el “Cliente” y/o el “Titular”) respecto a la apertura y manejo del del Depósito de Bajo Monto (en adelante el *depósito*), de conformidad con lo dispuesto en la normatividad dispuesta para el efecto.

El depósito se apertura principalmente a través de la Banca Móvil “MOSÍ” (en adelante MOSÍ), sin embargo, también puede abrirse mediante cualquier otro canal habilitado por Crezcamos para tal efecto. En el caso de que la apertura del depósito se realice a través de MOSÍ, el Cliente, al registrarse en dicha plataforma, autoriza la apertura automática del producto. El depósito se entiende abierto, a partir de la autorización otorgada al registrarse e iniciar sesión con las credenciales de acceso establecidas durante el proceso de registro. En caso de que el servicio de creación del depósito experimente fallas, se activará un botón de



activación en la pantalla principal de MOSÍ. Este permitirá al cliente abrir el depósito con solo hacer clic en el mencionado botón.

## 1. CONDICIONES Y CARACTERÍSTICAS DEL DEPÓSITO DE BAJO MONTO

El depósito constituido por el Cliente a través de MOSÍ o cualquier canal autorizado por Crezcamos para tal fin, se registrá bajo las siguientes características:

- a. Toda persona natural, mayor de edad, sin importar su género, estado civil o nacionalidad, tiene la posibilidad de ser Titular de un depósito. Para iniciar el trámite de apertura, el Cliente deberá proporcionar a Crezcamos, como mínimo, la siguiente información: nombre, tipo de documento de identificación, número y fecha de expedición del mismo, así como cualquier otro dato o documento requerido por la normativa vigente. La apertura del depósito se realiza siguiendo las disposiciones establecidas en la Circular Básica Jurídica y otras regulaciones aplicables a este tipo de producto.
- b. No está permitido exceder los límites establecidos normativamente para el saldo máximo en depósitos y/o para el monto acumulado de operaciones débito en un período de un (1) mes calendario. Una vez que el saldo total del depósito o el acumulado de operaciones alcance el límite máximo permitido, el sistema rechazará cualquier transacción adicional.
- c. Solamente se podrá ser Titular de un (1) depósito en Crezcamos.
- d. Los depósitos NO pueden ser conjuntos, ni alternativos, deben tener un solo titular: Manejo Individual.

## 2. TRANSACCIONES AUTORIZADAS

Crezcamos tiene la autorización para llevar a cabo la actividad financiera de captación de recursos del público mediante los Depósitos de Bajo Monto, lo que permitirá al Cliente, entre otras cosas:

- a. Enviar dinero a otros depósitos de bajo monto, cuentas de ahorros o corrientes, propias o de terceros en Crezcamos u otras entidades financieras, ya sea directamente o a través de servicios financieros como transferencias interbancarias ACH COLOMBIA, Cenit, Transfiya, PSE y demás servicios que estén habilitados en Crezcamos.
- b. Recibir dinero usando la infraestructura directa de Crezcamos o algún servicio transaccional como transferencias interbancarias ACH COLOMBIA, Cenit, Transfiya, PSE y demás servicios que estén habilitados en Crezcamos.
- c. Pago de facturas de servicios públicos y privados (siempre que se cuente con el convenio que habilite el pago).
- d. Pagar la cuota de los créditos que tenga con Crezcamos
- e. Recarga de saldo a la cuenta a través de PSE



- f. Realizar recargas de voz y datos a cualquier operador celular, así como televisión prepagada (siempre que se cuente con el convenio que habilite el pago)
- g. Compra y pago de seguros (siempre que se cuente con el convenio o servicio que habilite el pago).
- h. Apertura de CDT's
- i. Consulta de saldo del producto
- j. Solicitar el reporte de movimiento y/o extracto de los productos
- k. Sacar dinero: Retiros en efectivo desde cualquier oficina y corresponsal Crezcamos o por los canales que se definan y se anuncien en <https://Crezcamos.com>
- l. Consignar dinero desde las oficinas y/o corresponsales Crezcamos o a través de los canales habilitados para tal efecto.
- m. En términos de la gestión del dinero el Cliente puede crear bolsillos, metas y baúles asociados a su depósito.
- n. Las demás establecidas por Crezcamos y la normativa vigente.

### 3. INTERESES SOBRE EL DEPÓSITO DE BAJO MONTO

Salvo indicación en contrario por parte de Crezcamos, el depósito no generará intereses. No obstante, en caso de que Crezcamos decida otorgar intereses sobre dichos depósitos, la tasa de interés será informada a través de la página web <https://Crezcamos.com> o por el medio designado por la ley o por la entidad.

### 4. CANALES DISPUESTOS PARA EL RETIRO DE FONDOS

El Cliente podrá disponer de los fondos en su depósito y realizar retiros a través de las oficinas y corresponsales autorizados o con convenio vigente con Crezcamos, o a través de cualquier otro medio proporcionado por la entidad, los cuales estarán detallados en la página web <https://Crezcamos.com>. Con ocasión de garantizar la seguridad de los productos Crezcamos se reserva el derecho de no desembolsar los retiros solicitados si el Cliente no realiza los métodos de validación de identidad necesarios, especificados por Crezcamos. Cabe mencionar que los canales no mencionados en este reglamento y no presentes en la página web de la entidad serán considerados como restringidos.

### 5. DERECHOS DEL TITULAR DEL DEPÓSITO DE BAJO MONTO

Crezcamos reconoce y garantiza los derechos del Cliente sobre su depósito a lo largo de toda su relación con la entidad, tanto los derechos establecidos en las condiciones estipuladas en este reglamento, así como en la Ley 1328 de 2009 (Protección al Consumidor), Ley 1266 de 2008 (Habeas Data) y Ley 1581 de 2012 (Protección de Datos), o cualquier otra norma que las aclare, modifique o sustituya. A continuación se especifica que el Cliente, en tanto consumidor financiero tiene derecho, entre otras cosas a:

- a. Tener acceso a los servicios de Crezcamos habilitados a través de MOSÍ y/o canales adicionales. Estos servicios estarán garantizados con altos niveles de seguridad y



- calidad. La prestación de los servicios se llevará a cabo conforme a las condiciones reconocidas por la entidad y las obligaciones asumidas por la misma.
- b. Exigir que Crezcamos realice la debida diligencia en la prestación del servicio.
  - c. Contar con publicidad e información que sea transparente, fácil de entender, veraz, actualizada y verificable en relación con las características del depósito y los servicios relacionados.
  - d. Estar debidamente instruidos sobre las distintas formas de administrar el depósito y los servicios relacionados, así como de conocer sus derechos y responsabilidades en calidad de Cliente.
  - e. Conocer los diversos mecanismos de protección establecidos para salvaguardar sus derechos.
  - f. Tener acceso a la información sobre los costos y tarifas relacionados con el depósito , sus servicios y el uso de los canales disponibles.
  - g. Manifestar de forma cortés y respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos sobre el depósito a Crezcamos, al Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y organismos de autorregulación, y recibir respuesta dentro de los plazos establecidos por la Ley.
  - h. Dar previamente, de forma explícita, informada y con consentimiento, la autorización para el tratamiento de datos personales con el propósito específico de este producto y para utilizar los servicios ofrecidos por Crezcamos, en cumplimiento de las disposiciones de la ley 1266 de 2008 y la ley 1581 de 2012. Esto incluye la administración de información para las operaciones propias de la entidad, así como otros usos de la información con autorización previa a Crezcamos, según lo establecido en el Aviso de Privacidad de Datos, Autorizaciones de términos y condiciones legales y Tratamiento de Datos Personales publicada en la página web <https://Crezcamos.com/servicio-al-cliente>.

## 6. OBLIGACIONES DEL TITULAR DEL DEPÓSITO DE BAJO MONTO

El Cliente se compromete a cumplir con todas las obligaciones establecidas en las normas aplicables al producto depósito, así como a las definidas en el presente reglamento, en especial las relacionadas a continuación:

- a. Obtener información completa acerca del producto o servicio que se está aperturando, conocer en detalle las condiciones generales de la operación, los derechos, obligaciones, costos y tarifas, así como las restricciones aplicables. Así mismo, debe solicitar las explicaciones necesarias para tomar decisiones conscientes e informadas.
- b. Cumplir con las medidas de seguridad e instrucciones proporcionadas por Crezcamos para el manejo apropiado y seguro del producto, servicios y canales disponibles.
- c. Examinar, leer y comprender detalladamente los términos y condiciones de este reglamento, el cual, para todos los propósitos legales, representa el contrato vinculante.
- d. Conocer las diferentes opciones y medios que Crezcamos pone a su disposición para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos, así como el procedimiento establecido para obtener respuestas en tiempo oportuno.



- e. Asegurarse de utilizar de forma pronta y eficaz los medios que Crezcamos ha dispuesto para obtener información sobre sus productos, lo que permitirá cumplir en tiempo y forma con todas las obligaciones, compromisos y deberes.
- f. Facilitar la información y documentación necesaria que Crezcamos solicite con el fin de esclarecer los movimientos del depósito en caso de presentarse actividad sospechosa o reclamos sobre los movimientos del mismo. En caso de ser necesario, Crezcamos se reserva el derecho de bloquear la cuenta/depósito hasta que el Cliente cumpla con el respectivo requerimiento
- g. Actualizar sus datos personales de forma oportuna siempre que ocurran cambios, como es el caso de la dirección de residencia, correo electrónico, teléfono, entre otros.
- h. En caso de pérdida de los medios empleados para el manejo del depósito o de hechos ilícitos sobre el mismo, notificar inmediatamente por los medios institucionales de Crezcamos. Esto permitirá que Crezcamos tome las medidas apropiadas, sin perjuicio de informar a las autoridades competentes. Es necesario proporcionar la información requerida por Crezcamos para verificar la autenticidad de la solicitud. Asimismo, Crezcamos tiene la facultad de bloquear el depósito si así lo solicita el Titular, y solo procederá al desbloqueo del Depósito cuando el Cliente lo solicite, para lo cual se realizará la validación de identidad correspondiente al medio por el que realice la solicitud.
- i. Establecer cuidadosamente las claves de acceso y uso a MOSÍ para gestionar el depósito, y cambiarlas regularmente de acuerdo a las recomendaciones brindadas por Crezcamos. Asimismo, se debe asegurar que el teléfono móvil o dispositivo desde donde inicia sesión sea manejado de manera adecuada, garantizando que sólo el Cliente tenga acceso para la gestión y uso del depósito.
- j. Custodiar en estricta reserva sus credenciales, clave segura, código dinámico, así como cualquier otro dato o documento que le permita realizar operaciones con su depósito. El Cliente reconoce que los elementos mencionados son estrictamente personales e intransferibles, y con el fin de salvaguardar la seguridad, se abstendrá de compartirlos con terceros, garantizando que nadie más tenga acceso a los servicios ofrecidos. Por lo tanto, no se autorizará a ninguna otra persona para manejar dichas medidas de seguridad.
- k. En el caso de que el Cliente sospeche que un tercero pueda conocer su clave personal para acceder y usar MOSÍ y vulnerar la gestión y/o uso de su depósito, debe proceder al cambio de la misma de forma inmediata.

## 7. OBLIGACIONES DE CREZCAMOS

Crezcamos, en su calidad de entidad financiera vigilada, se compromete a cumplir con todas las obligaciones estipuladas por la normativa vigente que rige su funcionamiento, así como con lo dispuesto en el presente reglamento:

- a. Proporcionar los servicios conforme a las condiciones previamente informadas, ofrecidas o acordadas con el Cliente. Asimismo, empleará estándares de seguridad y calidad adecuados en la prestación de dichos servicios.



- b. Ofrecer información completa, precisa, suficiente y clara acerca del producto y los servicios asociados, garantizando una publicidad transparente, veraz, oportuna y actualizada. Esta información estará diseñada de manera comprensible para los Clientes, facilitando su toma de decisiones informadas.
- c. Evitar la realización de cobros que no hayan sido previamente informados al Cliente, por medio de los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones efectuadas a través de cualquier canal proporcionado por Crezcamos. De esta manera, se garantizará la transparencia y el respaldo de todas las operaciones financieras realizadas por el Cliente.
- d. Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero “SAC” y proporcionar la información de contacto correspondiente para brindar asistencia y resolver cualquier consulta o inquietud relacionada con los servicios financieros ofrecidos. Dicha información se encuentra detallada en <https://crezcamos.com/servicio-al-cliente/>.
- e. Responder de manera oportuna a las solicitudes, quejas y reclamos presentados por el Cliente, siguiendo el procedimiento y los plazos establecidos por la ley.
- f. No llevar a cabo acciones que impliquen abusos en el contrato o acordar cláusulas que puedan desequilibrar el contrato o dar lugar al abuso de posición dominante y/o a la configuración de una cláusula o práctica abusiva en el acuerdo.
- g. Comprometerse a proporcionar una constancia del estado y/o las condiciones específicas del producto en una fecha determinada, siempre y cuando el Cliente lo solicite siguiendo el procedimiento establecido. Esta constancia será entregada cuando Crezcamos esté obligada de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
- h. Mantener en constante actualización y disponibilidad la información sobre las tarifas vigentes por el uso de los servicios prestados al Cliente en relación con su depósito.
- i. Mantener en reserva la información proporcionada por el Cliente, de acuerdo con la normativa vigente. Sin embargo, dicha información deberá ser suministrada ante peticiones legítimas del titular, autoridades administrativas competentes, judiciales y/o terceros autorizados en los términos de ley.
- j. Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, de acuerdo con las instrucciones que esa autoridad indique, la tarifa de todos los servicios que sean ofrecidos de manera masiva. Asimismo, Crezcamos divulgará de forma continua y permanente en su página web y en los medios que disponga, la información correspondiente.
- k. Abstenerse de cobrar tarifas al Cliente en casos en los que, por razones no atribuibles al Cliente, no se le preste el servicio demandado. Esta exención de tarifas se realizará de acuerdo con lo establecido en las disposiciones legales y en los términos específicos establecidos por dichas normativas.
- l. Cooperar oportunamente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas, y los organismos de autorregulación. Esta colaboración incluye la recopilación de información y obtención de pruebas en casos que lo requieran, como los relacionados con fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda constituir un delito, así como cualquier otra modalidad que demande la atención y cooperación de las autoridades pertinentes.



## 8. DURACIÓN, TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL DEPÓSITO DE BAJO MONTO

La relación contractual establecida entre Crezcamos y el Cliente en la apertura del depósito, no tiene una duración específica y es de término indefinido. Sin embargo, cualquiera de las partes puede finalizarlo en cualquier momento. En tal caso, si el Cliente desea cancelar el producto deberá retirar la totalidad del saldo de su depósito utilizando las oficinas, corresponsales y/o canales habilitados por Crezcamos para tal propósito. Así mismo, Crezcamos tendrá la facultad de cancelar el depósito, entregando o poniendo a disposición del cliente los recursos depositados, en cualquier momento, basándose en causas objetivas y justificadas, contemplando lo siguiente:

- a. Si el depósito permanece sin fondos durante un período de 12 meses consecutivos.
- b. La falta de cumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones establecidas en este reglamento y en la normativa aplicable al producto.
- c. Cuando Crezcamos decida cancelar el depósito, notificará al Cliente a través de un mensaje de texto enviado al dispositivo móvil registrado en el producto, o mediante una notificación enviada al correo electrónico proporcionado por el Cliente. Después de cinco (5) días hábiles desde la notificación, el depósito se considerará cancelado. Una vez transcurrido el tiempo anotado Crezcamos podrá transferir el saldo de dicho depósito a otro producto o servicio del cual el cliente sea titular, o dejarlo a disposición del cliente trasladándolo al rubro contable correspondiente a su nombre, sin generar intereses ni actualización monetaria. El Cliente también puede retirar el dinero de su depósito antes de su cancelación.
- d. Si Crezcamos identifica dudas fundadas con respecto a la procedencia de los fondos depositados.
- e. Si la información proporcionada por el Cliente resulta ser falsa, inexacta o incompleta, ya sea en su totalidad o en parte, y Crezcamos no puede verificarla.
- f. Si el Cliente está vinculado en una lista pública por presunta relación con delitos como narcotráfico, lavado de activos, terrorismo, secuestro, extorsión o similares según el artículo 323 del Código Penal colombiano o normativas relacionadas, y/o si registra alguna de las causales de la cláusula 16 del presente reglamento, en relación con el Sistema SARLAFT de Prevención de Riesgos y Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- g. Cuando existan otras razones objetivas, de seguridad.
- h. Por las demás disposiciones contenidas en el presente Reglamento o en la ley.

## 9. BLOQUEO, INACTIVACIÓN Y REACTIVACIÓN

### 9.1 Crezcamos podrá bloquear el Producto cuando:

- a. Reciba una orden de embargo o bloqueo de fondos por parte de una autoridad competente. Crezcamos procederá a bloquear únicamente los saldos permitidos por la ley y los montos indicados en el oficio de embargo correspondiente.
- b. Si el saldo del Cliente presenta acreditaciones erróneas o fraudulentas de dinero.



- c. Si el Cliente realiza o permite que terceros no autorizados utilicen el producto para llevar a cabo operaciones de manera fraudulenta.
- d. Cuando los datos o documentos proporcionados por el Cliente no cumplan con los estándares de ser completos, transparentes, precisos, veraces, oportunos, verificables y/o actualizados.
- e. Cuando el Cliente así lo solicite a través de alguno de los canales habilitados por Crezcamos para tal fin.
- f. En el momento en que se presente otra circunstancia que, de acuerdo con las regulaciones vigentes, conlleve a la suspensión o restricción del servicio, y cuando existan razones objetivas y fundamentadas según la evaluación interna de riesgos de Crezcamos, que justifiquen el bloqueo del producto.
- g. El Cliente otorga autorización expresa a Crezcamos para bloquear su depósito en caso de que se presenten conductas que requieran investigaciones por parte de las autoridades o llevadas a cabo por la entidad, en cumplimiento de su deber legal de diligencia debida y prevención de actividades delictivas, así como en situaciones con causas objetivas y razonables que lo justifiquen.

## 9.2 Inactivación y reactivación

Crezcamos considerará como depósito inactivo aquel que no presente movimientos durante seis (6) meses consecutivos, desde la fecha de la última transacción, exceptuando las notas crédito o débito que Crezcamos realice. En este caso, Crezcamos puede restringir la realización de operaciones de débito según lo establecido en el presente Reglamento.

Para la reactivación del depósito que previamente se encuentre en estado de inactividad, el Cliente podrá comunicarse mediante los canales de atención habilitados para la presentación de peticiones, quejas o reclamos señalados en el presente Reglamento y/o en cualquier medio oficial de Crezcamos. Crezcamos se reserva el derecho de requerir la presentación personal del Cliente para habilitar dichas transacciones, así como actualizar la información y documentación que respalde las mismas, si llega a ser necesario.

Durante el tiempo que el depósito permanezca bloqueado o inactivo, los saldos permanecerán allí y no generarán intereses. No obstante, en aplicación del numeral 3 del presente reglamento, en caso que Crezcamos decida reconocer intereses, estos serán liquidados y pagados de acuerdo con lo establecido en el presente Reglamento.

## 10. TARIFAS ASOCIADAS AL USO DE LOS DEPÓSITOS DE BAJO MONTO

Crezcamos podrá realizar el cobro de los servicios asociados al depósito que el Cliente haya solicitado o autorizado. En caso de que haya cambios en las tarifas, Crezcamos lo notificará al Cliente con la debida antelación a través de los canales habilitados por Crezcamos o los establecidos por la normatividad. El Cliente tendrá la opción de rescindir el contrato sin penalidad o cargo alguno si así lo desea antes de la puesta en vigencia de las tarifas que sean notificadas.



Los cobros por los servicios asociados a los depósitos, como transferencias entre cuentas de la entidad o a cuentas de otras entidades, pagos, recargas así como otros servicios definidos por Crezcamos, serán descontados directamente del depósito una vez que el Cliente haya utilizado el servicio.

Crezcamos mantendrá publicadas las tarifas asociadas al uso del depósito y los servicios relacionados a través de la página web de la entidad: <https://Crezcamos.com>.

## 11. EXTRACTOS

Crezcamos proporcionará al Cliente los extractos mensuales del depósito siempre que sean solicitados a través de las oficinas físicas, MOSI o por medio de los medios que establezca la entidad. Estos extractos contendrán información detallada sobre los movimientos del producto, transacciones de ajuste, la periodicidad, comisiones y otros rubros cobrados, así como la forma de liquidación de los rendimientos (en caso de ser reconocidos) y cualquier cambio que ocurra en dicha información de tiempo en tiempo.

## 12. SEGURO DE DEPÓSITOS

El dinero del depósito está respaldado por el seguro de depósito administrado por el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras ("FOGAFIN"), según las limitaciones establecidas por dicha entidad en cuanto al monto. El Cliente tendrá acceso a los derechos previstos en la Ley y otras normas aplicables relacionadas con este seguro de depósito, sujeto a las regulaciones establecidas por FOGAFIN o la entidad correspondiente.

## 13. AUTORIZACIÓN DEL DÉBITO

El Cliente autoriza a Crezcamos a efectuar débitos de su depósito para cubrir los servicios que haya autorizado y que le sean prestados, como el uso de canales, recaudos, depósitos, transferencias, débito automático, consignaciones y otros servicios asociados al depósito, conforme a las tarifas establecidas por Crezcamos. El Cliente otorga expresamente a Crezcamos la autorización para debitar, del depósito, los montos que adeude a Crezcamos en calidad de deudor, siempre que se cumplan las siguientes condiciones: 1) Que se trate de una deuda de dinero, 2) que la deuda sea clara y cuantificable, y 3) que la deuda sea exigible al momento de su descuento.

## 14. REVERSIÓN DE OPERACIONES

El Cliente concede a Crezcamos la autorización explícita e irrevocable para revertir las transacciones y/o retener o debitar los fondos acreditados en su depósito si Crezcamos es notificado que el Titular del producto financiero de origen notifica a Crezcamos, o a su entidad financiera, que las transacciones no están autorizadas. Esta medida se aplicará cuando dichas transacciones puedan configurar un riesgo de fraude para el Cliente o para Crezcamos. La reversión o débito de los recursos comprenderá las comisiones, impuestos, tasas y



contribuciones vinculadas a dichas transacciones. En tales situaciones, el Cliente autoriza a Crezcamos a restituir los fondos a la cuenta de origen y/o mantenerlos retenidos hasta que una autoridad competente determine su destino final.

El Cliente declara haber leído, comprendido y aceptado el contenido de este numeral, considerando la obligación legal de diligencia debida que corresponde a Crezcamos. Ésta disposición se incorpora en este reglamento en consonancia con los acuerdos interbancarios vigentes y la debida diligencia de Crezcamos. Por lo tanto, se comprende que cualquier modificación en los acuerdos interbancarios o en las normas de la Superintendencia Financiera de Colombia modificará dicha disposición.

## 15. ENTREGA DE SALDOS A CLIENTES FALLECIDOS

En caso de muerte del Cliente, Crezcamos tendrá en cuenta el tope máximo establecido en la legislación vigente en la fecha del deceso, que puede ser entregado directamente a sus herederos sin juicio de sucesión, previa presentación de los documentos que los acrediten como tal y demás documentos requeridos por Crezcamos. En los casos en que los dineros depositados excedan dicho valor o se reflejen inconsistencias en la documentación, información y declaraciones para su reclamación, Crezcamos se abstendrá de entregar dicho valor, hasta tanto no culmine el juicio de sucesión respectivo.

## 16. SARLAFT

El Cliente reconoce, comprende y acepta de manera voluntaria e inequívoca que Crezcamos, con el objetivo de cumplir con sus obligaciones legales de prevenir y controlar el lavado de activos y la financiación del terrorismo, podrá dar por terminado unilateralmente y sin previo aviso el depósito, cuando su nombre figure en listas internacionales como ONU, FINCEN y/o OFAC (Oficina de Control de Activos Extranjeros), o cualquier otra que se utilice para la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo, por constituir una causal objetiva.

Del mismo modo, Crezcamos podrá dar por terminado el depósito cuando el Cliente:

- a. Designe a una persona, incluida en cualquiera de las listas mencionadas anteriormente, como autorizado o apoderado de sus productos.
- b. Sea sujeto de investigación o se dicte una condena en su contra, por parte de las autoridades competentes, por conductas relacionadas con actividades ilícitas como el lavado de activos, la financiación del terrorismo o cualquier delito conexo según lo establecido en el Código Penal Colombiano y/o sus normas modificatorias, adicionales o complementarias.



- c. Realiza transacciones y/o tiene relación comercial con una o varias personas incluidas en las listas mencionadas o relacionadas con actividades ilícitas mencionadas en este numeral.

## 17. MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

Crezcamos se reserva el derecho de realizar cambios, restricciones, eliminaciones o adiciones a los términos y condiciones de este reglamento en cualquier momento. Estas modificaciones serán comunicadas a través de publicaciones en la página web <https://Crezcamos.com> o por otros medios oficiales considerados eficaces para este propósito, dentro de los plazos y términos establecidos por la ley.

Asimismo, si alguna regulación posterior a este documento introduce cambios en el producto, estos se considerarán automáticamente parte del presente Reglamento y serán notificados a través de los mismos medios mencionados anteriormente.

Si después de transcurridos diez (10) días hábiles a partir de la fecha de la publicación correspondiente, el Cliente no solicita unilateralmente la terminación de su depósito o sigue utilizando el mismo, se considerará que acepta las mencionadas modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones del reglamento.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DEL SERVICIO TRANSFIYA EN LA BANCA MÓVIL MOSÍ

Transfiya constituye un servicio proporcionado por Crezcamos S.A. Compañía de Financiamiento ("Crezcamos") a través de ACH COLOMBIA, que le otorgará al CLIENTE la capacidad de llevar a cabo transferencias instantáneas de fondos. A través de este servicio, se tiene la posibilidad de efectuar envíos y recepciones de dinero de manera inmediata, utilizando un número de celular, hacia otras instituciones financieras y SEDPES ("las Entidades Autorizadas") que han implementado este servicio ("el Servicio"). Esta operación se realiza directamente desde la Banca Móvil MOSÍ ("MOSÍ"), utilizando únicamente el número de celular asociado a las cuentas de ahorro y depósitos del CLIENTE.

Los presentes términos y condiciones se han definido para la utilización del Servicio, y el CLIENTE los acepta de manera explícita, autónoma y voluntaria al usar dicho Servicio y firmar los mismos:

### 1. CONDICIONES GENERALES



- a. El CLIENTE debe obtener información completa acerca del servicio que está utilizando, conocer en detalle las condiciones generales de la operación, los derechos, obligaciones, costos y tarifas, así como las restricciones aplicables. Así mismo, debe solicitar las explicaciones necesarias para tomar decisiones conscientes e informadas.
- b. Únicamente será posible efectuar envíos y recepciones de dinero entre depósitos de bajo monto, cuentas de ahorro y cuentas corrientes pertenecientes a individuos en calidad CLIENTES persona natural. Esta transacción no estará habilitada para realizarse desde o hacia cuentas AFC.
- c. El CLIENTE sólo podrá efectuar envíos y recepciones de dinero a través del servicio si su cuenta o depósito se encuentran en estado activo. Crezcamos podrá bloquear cualquier transacción desde cuentas en un estado diferente a activo.
- d. El acceso al Servicio está habilitado a individuos que sean personas naturales, dispongan de un número de celular activo y mantengan una cuenta o depósito en alguna de las Entidades Autorizadas. La lista de las entidades autorizadas para recibir envíos o solicitudes de dinero a través de *Transfiya* estará disponible en la siguiente página Web: <https://www.transfiya.com.co/entidades-financieras>.
- e. El Servicio permanecerá accesible durante los siete días de la semana, a menos que sea necesario suspenderlo por motivos técnicos o circunstancias justificadas. En tales casos, se notificará a través de los medios oficiales más apropiados en el menor tiempo posible.
- f. MOSÍ es el canal habilitado por Crezcamos para la utilización del Servicio por parte del CLIENTE. No obstante lo anterior, Crezcamos podrá habilitar otros canales para la prestación del servicio, lo cual será informado al CLIENTE.
- g. Crezcamos conserva el derecho de suprimir, alterar, restringir o agregar cláusulas a los términos y condiciones de este servicio en cualquier momento, actualizarlo en cualquier momento, siempre que las situaciones de mercado y regulatorias lo requieran así como también las condiciones propias del servicio. Los términos y condiciones vigentes para cada transacción serán aquellos disponibles y accesibles al CLIENTE mediante el sitio web [www.crezcamos.com](http://www.crezcamos.com).
- h. Crezcamos podrá aplicar la comisión vigente por cada transacción realizada por el CLIENTE, cuyo monto será comunicado a través de los canales oficiales que considere apropiados o según lo establecido por la normativa correspondiente. Crezcamos podrá ajustar el importe de la comisión de acuerdo al proceso establecido en la legislación vigente y aplicable.
- i. Crezcamos podrá suspender o cancelar el servicio en situaciones de caso fortuito, fuerza mayor, o si existen fundamentos válidos que sugieran que una transacción ha sido realizada de manera irregular o fraudulenta.
- j. Por protocolos de seguridad y con el objetivo de prevenir posibles riesgos, Crezcamos podrá omitir cualquier palabra reservada de SQL que pueda ser incluida en la nota de referencia opcional proporcionada por el CLIENTE al momento de hacer un envío o solicitud de dinero. En tales casos, Crezcamos se compromete a realizar las notificaciones de la transacción sin incluir dichas palabras, asegurando la integridad y confidencialidad de la información. Las palabras reservadas SQL definidas por Crezcamos y ACH COLOMBIA son las siguientes: 'SELECT', 'FROM', 'WHERE'



'INSERT', 'UPDATE', 'DELETE', 'CREATE', 'ALTER', 'DROP', 'JOIN', 'INNER', 'LEFT', 'RIGHT', 'OUTER', 'GROUP BY', 'HAVING', 'ORDER BY', 'ASC', 'DESC', 'DISTINCT', 'AND', 'OR', 'NOT', 'IN', 'LIKE', 'BETWEEN', 'IS NULL', 'IS NOT NULL', 'AS', 'UNION', 'ALL', 'COUNT', 'SUM', 'AVG', 'MAX' y 'MIN'.

- k. Si la cuenta/depósito del CLIENTE, que está marcada como predeterminada, pasa a un estado de bloqueada o saldada, será realizada la desmarcación de la condición predeterminada para liberar ese beneficio a otras entidades del ecosistema.
- l. Si el CLIENTE actualiza o cambia su número de celular dentro de la Banca Móvil MOSI realizando las validaciones de identidad pertinentes para tal efecto, siendo esté el número asociado a la cuenta/depósito para hacer transacciones a través de Transfiya, en caso de tener la marcación de cuenta/depósito predeterminada, esta será desvinculada y el “signer” de la misma será eliminado. Así el CLIENTE autoriza que su nuevo número de celular quede como cuenta predeterminada para mantener las condiciones de la anterior cuenta.

## 2. CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA ENVIAR DINERO

- a. Se podrá realizar transacciones siempre y cuando cumpla con el máximo de número de transacciones o monto que esté definido para el servicio. Estos límites se muestran en las pantallas de la transacción de transfiya para que el CLIENTE tenga pleno conocimiento de estos.
- b. Para que el CLIENTE pueda realizar una transacción de tipo envío debe contar con los fondos suficientes para tal fin incluyendo los posibles costos o comisiones asociados a la transacción.
- c. Para efectuar la transferencia, es necesario conocer el número de celular del destinatario. El CLIENTE es plenamente responsable de garantizar la precisión al proporcionar el número de celular del destinatario de la transferencia. Por lo tanto, el CLIENTE asumirá todas las consecuencias que puedan surgir debido al incumplimiento de esta obligación o cualquier otro error que pueda ser atribuido al CLIENTE.
- d. Una vez ordenada la transacción para la realización del envío del dinero, el CLIENTE acepta que Crecamos realice el débito de la cuenta o depósito de origen.
- e. Una vez que se haya solicitado la transacción para llevar a cabo el envío de dinero, el CLIENTE acepta que Crecamos efectúe el cargo correspondiente en la cuenta o depósito de origen.
- f. Si el destinatario de la transferencia posee múltiples cuentas en las Entidades Autorizadas, recibirá un mensaje de texto (SMS) como confirmación de que el dinero ha sido enviado y está a la espera de su aceptación para completar la transferencia. Sin embargo, si solo tiene una cuenta o ha configurado el número de celular del remitente para aceptar automáticamente las transferencias mediante el "Servicio de Relación de Confianza", o ha designado su cuenta como "Cuenta predeterminada", el dinero se abonará de manera automática sin recibir el mensaje de confirmación por SMS.
- g. Si el destinatario no acepta la transacción dentro del plazo configurado, los fondos serán reversados a la cuenta de origen en un plazo máximo de 1 día hábil a partir del vencimiento de la transacción.



- h. Los fondos transferidos no generarán intereses financieros desde el momento de la transferencia hasta que el destinatario la acepte. En caso de rechazo de la transacción por parte del destinatario o por vencimiento de la misma, el dinero será reversado sin generar ningún tipo de interés.
- i. El CLIENTE se compromete a realizar transacciones únicamente cuando cuente con fondos suficientes en la cuenta/depósito de origen contemplando el caso en que apliquen cobros como 4X1000 u otras comisiones que Crezcamos aplique. Crezcamos verificará la disponibilidad de fondos antes de procesar la transferencia, evitando el envío de la transacción en caso de insuficiencia de fondos.

### 3. CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA RECIBIR DINERO

- a. No existirá un límite en la cantidad de transferencias que se puedan recibir.
- b. El destinatario no incurrirá en ningún costo al recibir transferencias.
- c. El CLIENTE sólo podrá recibir transferencias utilizando el número de celular registrado en MOSÍ.
- d. Cuando el CLIENTE reciba una transferencia y disponga de múltiples cuentas en diversas Entidades Autorizadas, recibirá un mensaje de texto (SMS) en su celular que indicará que tiene pendiente aceptar esta transferencia. En la sección de notificaciones, se mostrarán las transferencias pendientes de autorización. Sin embargo, si el CLIENTE solo posee una cuenta/depósito en Crezcamos y no mantiene cuentas/depósitos en otras Entidades Autorizadas, el abono se realizará automáticamente y no se recibirá el mensaje de confirmación por SMS.
- e. Si el receptor no confirma la recepción de la transferencia en un plazo de 12 horas después de efectuada la transacción, el monto transferido se reembolsará a la cuenta/depósito de origen.

### 4. CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA PEDIR DINERO

- a. Será posible pedir dinero por un monto máximo de \$2.000.000 por cada transacción del CLIENTE o número de celular.
- b. Se podrán realizar peticiones de dinero de forma ilimitada.
- c. Si la cuenta/depósito originador(a) no acepta la solicitud de dinero en un plazo de 12 horas después de la transacción, esta solicitud será automáticamente rechazada y se enviará una notificación por los diferentes canales establecidos por Crezcamos.

### 5. TARIFAS ASOCIADAS AL USO DEL SERVICIO

Crezcamos podrá realizar el cobro de las transacciones realizadas por el CLIENTE a través del servicio Transfiya. En caso de que haya cambios en las tarifas, la entidad notificará al CLIENTE con la debida antelación, a través su página web o de los canales habilitados por Crezcamos o los establecidos por la normatividad. Los cobros por el uso del servicio Transfiya definidos por Crezcamos, serán descontados directamente del depósito de bajo monto o cuenta de ahorros según corresponda una vez que el CLIENTE haya utilizado el servicio. Crezcamos mantendrá



publicadas las tarifas definidas a través de la página web de la entidad, [www.crezcamos.com](http://www.crezcamos.com). Así mismo, en cada transacción a realizar se muestra un pre voucher con la información de pago y los costos asociados a la transacción.

## 6. CONDICIONES PARA SOLICITAR UN REVERSO DE UNA TRANSACCIÓN

El CLIENTE tiene la opción de presentar una reclamación a través de los canales oficiales designados por Crezcamos para atender este tipo de solicitudes, los cuales serán comunicados en su página web <https://crezcamos.com/>. En la reclamación, el CLIENTE debe detallar el motivo y suministrar todos los comprobantes y evidencias para solicitar la reversión del dinero. Una vez recibida la reclamación, Crezcamos está obligado a registrarla en la plataforma administrativa de Transfiya para que ésta notifique a la entidad receptora del dinero sobre el caso para que realice la debida investigación y determine si se debe realizar o no el reverso del dinero. La responsabilidad de Crezcamos se limita a registrar y notificar la respuesta dada por la entidad receptora del dinero a la reclamación del CLIENTE en un plazo máximo de 5 días hábiles, o según lo estipule la normativa vigente. En ningún caso Crezcamos está obligado a revertir el dinero al CLIENTE, a menos que la entidad receptora del dinero decida realizar la devolución.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PAGOS EN LÍNEA PSE -CREZCAMOS

El presente documento expone de manera precisa los términos y condiciones formalmente establecidos por Crezcamos Compañía de Financiamiento S.A. (en adelante, referida como "Crezcamos") para posibilitar a su CLIENTE los pagos a través de PSE. PSE es un sistema centralizado y estandarizado desarrollado por ACH COLOMBIA, mediante el cual se le permite al CLIENTE realizar compras y/o pagos a través de internet debitando los recursos en línea directamente desde su cuenta de depósito de bajo monto o cuentas de ahorros tradicional y depositándolo posteriormente en la cuenta del vendedor/recaudador.

Los términos y condiciones que se detallan a continuación son aplicables para el uso del Servicio PSE, destinado a realizar pagos en línea por bienes o servicios. Al utilizar este servicio, el CLIENTE acepta de manera explícita, autónoma y voluntaria estos términos y condiciones.

### 1. TIPOS DE FLUJO PARA EL PAGO EN LÍNEA A TRAVÉS DE PSE

Crezcamos ofrece al CLIENTE en el servicio de PSE la flexibilidad de elegir entre dos tipos de flujos que se adaptan a sus preferencias y necesidades específicas. Estos flujos, el tradicional y el avanzado, permiten gestionar los pagos de manera eficiente y segura, brindando opciones adicionales como la marcación de comercios recurrentes. A continuación, se detallan ambos flujos para que el CLIENTE pueda seleccionar el que mejor se ajuste a sus requerimientos.

#### 1.1 FLUJO PSE TRADICIONAL



En el proceso tradicional de PSE, el CLIENTE debe garantizar una serie de pasos para confirmar y autorizar su pago en el comercio mediante una cuenta de MOSI utilizando el servicio de PSE. Estos pasos se detallan a continuación:

1. Elegir la opción de pago mediante PSE en la aplicación o página web del comercio.
2. Seleccionar del listado de Entidades Financieras a Crezcamos para realizar su pago
3. Ingresar con las credenciales de Banca Móvil MOSI ("MOSÍ") en el portal de pagos de Crezcamos
4. Ingresar el código dinámico generado en la banca móvil MOSI
5. Seleccionar la cuenta de ahorro tradicional o depósito de bajo monto de donde se desea que se debite el dinero para efectuar el pago de la compra
6. Verificar la información del pago en el prevocuher y posteriormente realizar el pago
7. Obtener el voucher final de la transacción, lo que resulta en una transferencia instantánea de fondos al comercio electrónico.
8. Verificar en las notificaciones de correo electrónico, sms y/o whatsapp registrados, en donde se informe que la transacción se realizó de forma exitosa

## 1.2 FLUJO PSE AVANZADO

Cuando el CLIENTE ha designado previamente a un comercio como recurrente, en sus próximas transacciones ya no será necesario que realice todos los pasos que solía llevar a cabo en el *flujo tradicional*. En su lugar, el CLIENTE deberá ejecutar las siguientes acciones:

1. Elegir la opción de pago mediante PSE en la aplicación o página web del comercio.
2. Seleccionar del listado de Entidades Financieras a Crezcamos para realizar su pago
3. Ingresar el código dinámico generado en la banca móvil MOSI.
4. Verificar en las notificaciones de correo electrónico, sms y/o whatsapp registrados, en donde se informe que la transacción se realizó de forma exitosa

## 2. CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA REALIZAR PAGOS A TRAVÉS DE PSE

El CLIENTE acepta y declara cumplir con los siguientes términos en uso del servicio PSE:

- a. El CLIENTE se compromete a acatar y respetar todas las reglas y disposiciones de uso establecidas por Crezcamos para la correcta prestación del servicio de PSE
- b. Las operaciones a llevar a cabo estarán sujetas a las condiciones vigentes a la fecha del servicio "Pagos Seguros en Línea-PSE" Cualquier actualización en los términos y condiciones será debidamente notificada al CLIENTE a través de los canales oficiales que Crezcamos considere pertinentes para tal propósito.
- c. Es responsabilidad del CLIENTE obtener información completa acerca del servicio PSE que ésta utilizando, conocer en detalle las condiciones generales de la operación, los derechos, obligaciones, costos y tarifas, así como las restricciones aplicables. Así



mismo, debe solicitar las explicaciones necesarias para tomar decisiones conscientes e informadas.

- d. Para acceder al servicio de Pagos en Línea-PSE, el Cliente debe estar registrado en la Banca Móvil MOSÍ y contar con una cuenta de ahorros o depósito de bajo monto activa.
- e. El CLIENTE debe contar con los fondos suficientes para cubrir el valor de la transacción y, en caso de aplicar, los costos asociados a la misma. Crezcamos no se hace responsable de los pagos no realizados si la cuenta de ahorros o depósito de bajo monto carece de fondos. Esto también se aplica si la cuenta está cancelada o embargada, si hay alguna otra discrepancia en la información al momento del débito o un funcionamiento incorrecto del sistema, así como daños en los sistemas de comunicación u otros factores fuera del control de Crezcamos.
- f. Si la transacción es rechazada, será responsabilidad del CLIENTE intentar realizarla nuevamente, corrigiendo las razones que puedan haber causado el rechazo.
- g. El CLIENTE reconoce que al efectuar un pago mediante PSE, podría incurrir en costos por transacción y comisiones adicionales. Esto se especifica mejor en la cláusula 2 del presente documento.
- h. Los fondos transferidos no generarán intereses financieros durante el período en el que se efectúa la transferencia hasta que se obtenga un estado final de la misma, sea un estado de transacción aprobada o rechazada.
- i. En el portal de pagos de Crezcamos, se establecerá un límite máximo de intentos para acceder con las credenciales de la Banca Móvil MOSI. En caso de bloqueo de la clave, el CLIENTE deberá realizar el proceso de recuperación correspondiente a través de MOSI antes de intentar nuevamente realizar el pago.
- j. Para efectuar el pago en el comercio, el CLIENTE debe tener activado su código dinámico en la Banca Móvil MOSI. Este código será visible tanto en la pantalla de inicio de sesión como en la pantalla principal de la billetera una vez iniciada la sesión.
- k. El éxito de la transacción para efectuar el pago en un comercio depende de los límites de transaccionales del servicio PSE configurados por el Cliente en la Banca Móvil MOSI, así como de los límites generales establecidos por Crezcamos para los pagos mediante este servicio, los cuales están publicados permanentemente en la sección de configuración de límites en MOSÍ.
- l. Una vez autorizada la transacción para la realización del pago, el CLIENTE acepta que Crezcamos realice el débito de la cuenta de origen. Cuando el pago haya sido autorizado y enviado con una respuesta de aprobación, no podrá ser modificado ni cancelado, excepto según lo establecido en el Procedimiento de Reversión de Pagos, como se describe en la cláusula 3 del presente documento.
- m. Para acceder al servicio de Pagos en Línea-PSE, el CLIENTE necesitará contar con un dispositivo con conexión a Internet. El CLIENTE será responsable de mantener y pagar por este dispositivo y la conexión a Internet.
- n. Crezcamos no se hace responsable del uso inadecuado del servicio PSE por parte del CLIENTE, ya sea por personas autorizadas o no autorizadas.
- o. Crezcamos no es responsable de las acciones u omisiones de los otros participantes del proceso de pago realizado a través de PSE.



- p. El CLIENTE declara que es el único responsable de realizar el pago del bien o servicio adquirido y no autoriza a terceros a utilizar sus medios de pago para realizar compras. En estas circunstancias, el CLIENTE se compromete a mantener la confidencialidad respecto a los mecanismos y sistemas operativos del servicio "Plataforma de Pagos en Línea-PSE"
- q. El CLIENTE debe proporcionar información veraz, completa y precisa. El CLIENTE es responsable ante Crecamos y terceros por cualquier inexactitud, error o falsedad en la información que entregue y/o registre.
- r. El CLIENTE se compromete a no emplear los canales de Crecamos para autorizar débitos u otras transacciones que pudieran contravenir cualquier ley, normativa, política o procedimiento aplicable.
- s. El CLIENTE se compromete a notificar a Crecamos de forma inmediata cualquier actividad fraudulenta o sospechosa relacionada con el uso del servicio de PSE. Dicha notificación se debe realizar por los canales oficiales que se definan para tal fin que estarán publicados en la página web <https://crezcamos.com/>.
- t. Con fines comerciales, Crecamos puede emplear los datos de transacciones del CLIENTE, previamente anonimizados y consolidados, que han sido capturados en relación con la prestación del servicio de pagos mediante PSE y el funcionamiento del sistema.
- u. El Servicio permanecerá accesible durante los siete días de la semana, a menos que sea necesario suspenderlo por motivos técnicos o circunstancias justificadas. En tales casos, Crecamos notificará al CLIENTE a través de los medios oficiales más apropiados, en el menor tiempo posible. Los horarios de atención estarán reservados a la disposición de Crecamos.
- v. El CLIENTE, al hacer uso del servicio de PSE, comprende y acepta que Crecamos no puede garantizar la continuidad ininterrumpida del mismo, ni se hace responsable por los posibles riesgos relacionados con la infraestructura tecnológica y operativa del sistema de ACH COLOMBIA. Esta exención de responsabilidad incluye situaciones como posibles fallos técnicos, eventos de sabotaje, o cualquier otra eventualidad que pueda afectar la operatividad del servicio. Asimismo, mediante este documento, Crecamos se libera de cualquier responsabilidad financiera resultante de tales situaciones. La responsabilidad Crecamos se limita a tomar las medidas correctivas necesarias para restablecer el servicio o abordar las irregularidades, solo en caso de que estas sean causadas por fallos en los sistemas de Crecamos.
- w. Crecamos podrá ajustar, ampliar, suspender y/o finalizar la prestación del Servicio de PSE según su criterio, caso fortuito, fuerza mayor, o si existen fundamentos objetivos con el propósito de resguardar el sistema de pagos o abordar vulnerabilidades en los sistemas operativos o de procesamiento de Crecamos o del CLIENTE.
- x. Crecamos podrá suprimir, alterar, restringir o agregar cláusulas a los términos y condiciones de este servicio en cualquier momento, así como también las condiciones propias del servicio conforme a lo establecido por la ley y los acuerdos entre las partes. Los términos y condiciones vigentes para cada transacción serán aquellos disponibles y accesibles al CLIENTE mediante el sitio web [www.crezcamos.com](http://www.crezcamos.com).



- y. Los comercios inscritos como recurrentes en el proceso de pago a través de PSE pueden gestionarse desde la Banca Móvil. Desde allí, el Cliente puede validar los comercios registrados como recurrentes y, a su vez, eliminarlos en cualquier momento deseado.

## 2. TARIFAS ASOCIADAS AL USO DEL SERVICIO

Crezcamos podrá realizar el cobro de las transacciones realizadas por el CLIENTE a través del servicio PSE. En caso de que haya cambios en las tarifas, Crezcamos notificará al CLIENTE con la debida antelación, a través su página web o de los canales habilitados por Crezcamos o los establecidos por la normatividad. Los cobros por el uso del servicio PSE definidos por Crezcamos, serán descontados directamente del depósito de bajo monto o cuenta de ahorros según corresponda una vez que el CLIENTE haya utilizado el servicio. Crezcamos mantendrá publicadas las tarifas definidas a través de la página web de Crezcamos, <https://crezcamos.com/>.

En cada transacción a realizar, con el mecanismo *flujo tradicional*, al CLIENTE se le presentará un “pre-voucher” con la información de pago y los costos asociados a la transacción, esto específicamente para los casos de el pago a través del flujo tradicional de PSE donde el CLIENTE debe ingresar al portal de pagos de Crezcamos con las credenciales de acceso de MOSI. Para los flujos recurrentes, es decir, aquellos donde la autorización del pago sólo se realiza con el código dinámico de MOSI el CLIENTE debe revisar las tarifas de cobro de transacción con anticipación en los canales que se encuentren habilitados.

## 3. CONDICIONES PARA SOLICITAR UN REVERSO DE UNA TRANSACCIÓN

El CLIENTE tiene la opción de presentar una reclamación a través de los canales designados por Crezcamos, los cuales serán comunicados en su página web <https://crezcamos.com/>. El CLIENTE declara y garantiza que conoce la normativa vigente, las directrices y los protocolos establecidos para solicitar la reversión de pagos, la cual estará disponible en la página web de Crezcamos. Este proceso se actualizará según sea necesario.

En esta reclamación, el CLIENTE debe detallar el motivo y suministrar todos los comprobantes y evidencias para solicitar la reversión del dinero. Una vez recibida la reclamación, Crezcamos está obligado a registrarla en la plataforma de PSE dispuesta por ACH, la cual notificará a la Entidad Receptora del dinero sobre el caso para que realice la debida investigación y determine si se debe realizar o no el reverso del dinero. La responsabilidad de Crezcamos se limita a registrar y notificar la respuesta dada por la Entidad Receptora del dinero a la reclamación del CLIENTE en un plazo máximo de 5 días hábiles, de acuerdo a lo definido por ACH COLOMBIA, si en algún momento los tiempos de respuesta son modificados se informará al CLIENTE a través de los canales que Crezcamos destine para tal fin. En ningún caso Crezcamos está obligado a devolver el dinero al CLIENTE, a menos que la Entidad Receptora decida realizar la devolución.



El CLIENTE puede realizar la reclamación de reversión del pago dentro del plazo, con las condiciones y en los términos fijados en la normatividad aplicable a dicha figura.

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA RECARGAR POR PSE UNA CUENTA DE AHORROS O DEPÓSITO DE BAJO MONTO EN LA BANCA MÓVIL MOSI**

El presente reglamento establece los términos y condiciones formalmente establecidos por Crezcamos Compañía de Financiamiento S.A. (en adelante, referida como "Crezcamos") para la recarga de dinero en una cuenta de ahorro tradicional o Depósito de bajo monto (en adelante "CUENTA" y "depósito", respectivamente) a través del Servicio PSE (Pago Seguro en Línea) de manera eficiente, sin necesidad de acudir físicamente a una oficina. Este servicio permite al CLIENTE, transferir fondos desde otras entidades financieras de manera segura y conveniente para recargar su CUENTA o depósito de Crezcamos en la Banca móvil MOSI (en adelante MOSI).

### **1. PROCEDIMIENTO PARA RECARGAR DINERO A UNA CUENTA O DEPÓSITO DE CREZCAMOS**

Se detalla a continuación el procedimiento para que un CLIENTE efectúe una recarga de fondos en su CUENTA o depósito a través de MOSI, utilizando el servicio PSE. Este proceso ofrece al CLIENTE una forma rápida y segura de aumentar el saldo de su cuenta o depósito desde cualquier lugar con acceso a internet y un dispositivo donde tenga descargado MOSI:

- a. El CLIENTE debe iniciar sesión en MOSI cumpliendo los mecanismos de autenticación definidos por Crezcamos.
- b. Seleccionar la opción "Recargar" en la pantalla principal de MOSI y posteriormente seleccionar la opción "Otras entidades financieras por PSE" para responder a la pregunta "¿De donde quieres recargar?".
- c. Si el CLIENTE tiene más de una cuenta/depósito debe seleccionar la cuenta o el depósito que desea recargar. En caso que el CLIENTE sólo tenga una CUENTA o depósito ésta(e) se seleccionará por defecto.
- d. El CLIENTE debe ingresar los datos requeridos para realizar la recarga, quedando a su consideración ingresar los datos que se marcan como opcionales..
- e. El CLIENTE debe verificar los detalles de la RECARGA.
- f. El CLIENTE debe confirmar la operación dando clic en el botón "Recargar"
- g. El CLIENTE será redirigido al portal de PSE de la entidad financiera con la que cuenta el producto financiero, del cual realizará la transferencia para "recargar" la CUENTA o depósito de Crezcamos.
- h. El cliente debe realizar la autenticación y verificación de la transacción, dependiendo de las políticas de seguridad de la entidad financiera del CLIENTE, es posible que se requiera un proceso adicional de autenticación para autorizar la transacción.
- i. Una vez completada la transacción el CLIENTE será redirigido a MOSI donde tendrá acceso a su comprobante final con todo el detalle de la transacción



- j. Una vez finalizada la transacción el CLIENTE recibirá una confirmación de la carga de dinero en su CUENTA o depósito a través de notificación por correo electrónico, mensaje de texto y/o whatsapp

## 2. REQUISITOS PARA RECARGAR UNA CUENTA O DEPÓSITO DE CREZCAMOS A TRAVÉS DE PSE

- a. El CLIENTE se compromete a acatar y respetar todas las reglas y disposiciones de uso establecidas por Crezcamos para la correcta recarga de la CUENTA o depósito a través del servicio de PSE.
- b. Las operaciones a llevar a cabo estarán sujetas a las condiciones vigentes a la fecha del servicio "Pagos Seguros en Línea-PSE". Estas actualizaciones serán debidamente notificadas al CLIENTE a través de los canales que Crezcamos considere pertinentes para tal propósito.
- c. Es responsabilidad del CLIENTE obtener información completa acerca del servicio de Recarga de CUENTA PSE que ésta utilizando, conocer en detalle las condiciones generales de la operación, los derechos, obligaciones, costos y tarifas, así como las restricciones aplicables. Así mismo, debe solicitar las explicaciones necesarias para tomar decisiones conscientes e informadas.
- d. Para acceder al servicio de Recarga de CUENTA PSE, el CLIENTE debe estar registrado en MOSÍ y tener la CUENTA o depósito que desea recarga en estado activa.
- e. El CLIENTE necesitará contar con un dispositivo con conexión a Internet.
- f. El CLIENTE debe mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso a MOSI y tomar medidas para proteger contra accesos no autorizados.
- g. El CLIENTE debe ser una persona natural mayor de edad.
- h. El CLIENTE debe contar con una cuenta bancaria activa en una entidad financiera participante para poder efectuar la recarga a la CUENTA o depósito.
- i. El CLIENTE debe estar registrado en el Servicio PSE.
- j. El CLIENTE debe contar con las credenciales de acceso correspondientes al portal de pagos de la entidad financiera con la que cuente con el producto de donde desea realizar el débito para recargar la CUENTA o depósito en Crezcamos.
- k. La entidad financiera emisora del dinero debe ser compatible con el Servicio PSE y permitir transferencias hacia otras entidades participantes.
- l. El cliente debe tener una cuenta activa y con fondos suficientes en la entidad financiera con la que cuente con el producto del que pretenda hacer la transferencia, para poder efectuar el débito para recargar la CUENTA o depósito en Crezcamos.
- m. El CLIENTE debe cumplir con los límites transaccionales que tenga configurados en la entidad financiera con la que cuente con el producto del que pretenda hacer la transferencia, para que la recarga de la CUENTA o depósito en Crezcamos sea exitosa.
- n. El CLIENTE debe cumplir con los límites transaccionales que tenga configurados en MOSI para que la recarga de la CUENTA o depósito sea exitosa. El monto máximo y mínimo permitido para recargar dinero mediante el Servicio PSE puede estar sujeto a restricciones establecidas por Crezcamos.



- o. El CLIENTE es responsable de asegurarse de que los datos ingresados sean correctos antes de confirmar la transacción.
- p. El CLIENTE debe proporcionar información veraz, completa y precisa. El CLIENTE es responsable ante Crezcamos y terceros por cualquier inexactitud, error o falsedad de la información que proporcione.

### 3. OTRAS CONSIDERACIONES

- a. Crezcamos podrá alterar, restringir o agregar cláusulas a los términos y condiciones de este servicio en cualquier momento, actualizarlo en cualquier momento, siempre que las situaciones de mercado y regulatorias lo requieran así como también las condiciones propias del servicio conforme a lo establecido por la ley y los acuerdos entre las partes. Los términos y condiciones vigentes para cada transacción serán aquellos disponibles y accesibles al CLIENTE mediante el sitio web [www.crezcamos.com](http://www.crezcamos.com).
- b. Crezcamos podrá ajustar, ampliar, suspender y/o finalizar la prestación del Servicio recarga de dinero a través de PSE según su criterio, caso fortuito, fuerza mayor o si existen fundamentos con el propósito de resguardar el sistema de pagos o abordar vulnerabilidades en los sistemas operativos o de procesamiento de Crezcamos o del CLIENTE.
- c. El CLIENTE, al hacer uso del servicio recarga a través de PSE, comprende y acepta que Crezcamos no puede garantizar la continuidad ininterrumpida del mismo, ni se hace responsable por los posibles riesgos relacionados con la infraestructura tecnológica y operativa del sistema de ACH COLOMBIA. Esta exención de responsabilidad incluye situaciones como posibles fallos técnicos, eventos de sabotaje, o cualquier otra eventualidad que pueda afectar la operatividad del servicio. Asimismo, mediante este documento, Crezcamos se libera de cualquier responsabilidad financiera resultante de tales situaciones. La responsabilidad Crezcamos se limita a tomar las medidas correctivas necesarias para restablecer el servicio o abordar las irregularidades, solo en caso de que estas sean causadas por fallos en los sistemas de Crezcamos.
- d. El Servicio permanecerá accesible durante los siete días de la semana, a menos que sea necesario suspenderlo por motivos técnicos o circunstancias justificadas. En tales casos, Crezcamos notificará al CLIENTE a través de los medios oficiales más apropiados en el menor tiempo posible. Los horarios de atención estarán reservados a la disposición de Crezcamos.
- e. Crezcamos no se hace responsable del uso inadecuado del servicio de recarga PSE por parte del CLIENTE, ya sea por personas autorizadas o no autorizadas. Crezcamos no es responsable de las acciones u omisiones de los otros participantes del proceso de pago realizado a través de PSE..

### TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL USO DE LLAVES DE PAGOS INMEDIATOS



Crezcamos S.A. Compañía de Financiamiento, por medio de su Banca Móvil MOSÍ, brinda a sus CLIENTES la posibilidad de realizar y recibir pagos de forma inmediata. Esta funcionalidad se enmarca dentro del Sistema de Pagos Inmediatos, el cual es operado y administrado por el Banco de la República en conjunto con diversas Entidades Administradoras de los Sistemas de Pagos de Bajo Valor Inmediatos (EASPBVI). Para garantizar la agilidad y seguridad de las transacciones, este sistema permite el uso de Llaves, códigos QR y otras funcionalidades que serán habilitadas para este fin. Dicho servicio está diseñado para facilitar las operaciones interbancarias, tanto con cuentas de Crezcamos como con aquellas de entidades financieras participantes.

### **Definición de Llaves para Pagos Inmediatos**

Las Llaves representan identificadores únicos y personales que el CLIENTE puede asociar a una cuenta de ahorro o depósito de bajo monto. Estas Llaves permiten que terceros envíen dinero al CLIENTE de forma ágil, sin requerir datos bancarios adicionales. Cada Llave está vinculada exclusivamente a una cuenta y debe coincidir con los datos registrados en MOSÍ. Las Llaves disponibles para su uso incluyen el número de documento de identidad, el número de celular y el correo electrónico registrados en MOSI, código alfanumérico generado por Crezcamos, y un código de comercio.

Estas Llaves deben cumplir con una estructura específica y coincidir con los datos proporcionados cuando se realiza el registro y / o actualización de datos en MOSI. El registro de las llaves se realiza desde una sección específica en MOSI cuando el cliente ya se encuentra logueado.

### **Asociación, exclusividad y migración de Llaves**

Cada Llave tiene carácter único, lo que significa que solo puede estar asociada a una única cuenta. Si el CLIENTE desea utilizar una Llave que ya se encuentra vinculada a otra cuenta (ya sea de Crezcamos u otra entidad), deberá solicitar primero la cancelación de dicha Llave. Solo después de cancelarla, podrá vincular la Llave a una cuenta de Crezcamos. Esta medida tiene como objetivo garantizar la unicidad, integridad y trazabilidad de las operaciones realizadas a través de este sistema.

A continuación se detalla las diferentes funcionalidades disponibles para que el usuario gestione sus Llaves, no sin antes aclarar que estas funcionalidades se pueden habilitar o deshabilitar según consideración de Crezcamos:

1. **Registro:** Desde MOSI el cliente escoge la(s) Llave(s) que desea asociar a su cuenta de ahorros o depósito de bajo monto. Cada Llave solo la puede asociar a un único medio de pago (cuenta de ahorros o depósito de bajo monto) del cual sea titular. Se aclara que una cuenta puede tener varias llaves asociadas pero una llave no puede estar en varias cuentas.



Para el registro de las Llaves el CLIENTE autoriza a Crezcamos a incluir su información y la información de sus Llaves en los directorios del Sistema de Pagos de Bajo Valor Inmediatos, para validar que las Llaves seleccionadas no estén asociadas a otra cuenta o que pertenezcan a otra persona. En caso de que ya tenga asociada la Llave a un depósito en otra entidad financiera, no se podrá asociar a ninguna cuenta de Crezcamos hasta que haga la cancelación voluntaria de la llave en la otra entidad y efectuar el proceso de registro desde MOSI.

2. **Consulta:** Una vez el CLIENTE registre la o las Llaves puede acceder a la sección de consulta donde podrá verificar a que cuentas están asociadas sus Llaves y el estado de las mismas.
3. **Modificación:** El CLIENTE puede cambiar la cuenta o Depósito que tiene asociado a las Llaves, siempre y cuando esa nueva cuenta esté en estado activo y no tenga ningún tipo de restricción.
4. **Cancelación.** El CLIENTE en cualquier momento si lo desea puede cancelar cualquiera de las Llaves registradas y de forma inmediata puede registrarla nuevamente en otra cuenta de Crezcamos o de otra entidad
5. **Bloqueo y reactivación.** El CLIENTE por razones de seguridad puede en cualquier momento realizar el bloqueo de alguna o todas sus Llaves, para resguardar la integridad de sus recursos. Este bloqueo estará permitido por 30 días calendario, con la posibilidad de prorrogar este plazo otros 30 días calendario. Si en ese plazo el usuario no reactiva la o las Llaves, se realizará la cancelación definitiva.

Crezcamos podrá ajustar o adicionar nuevos procesos de gestión de Llaves, lo cual se dará a conocer al CLIENTE a través de los canales que Crezcamos considere pertinente. Así mismo, para una adecuada y oportuna gestión de las Llaves, el CLIENTE reconoce y acepta que Crezcamos puede: (i) bloquearlas cuando la cuenta asociada se encuentre inactiva o bloqueada, o por razones de seguridad; (ii) reactivar aquellas que se encuentren bloqueadas; y (iii) cancelarlas cuando la cuenta esté inactivo, cancelado, en caso de fallecimiento y/o no se utilicen de acuerdo a la normatividad.

### Uso del Código QR como mecanismo de pago inmediato:

El CLIENTE tiene la posibilidad de generar códigos QR directamente desde MOSÍ para facilitar la recepción de pagos. Existen dos tipos de códigos QR disponibles:

- **Código QR Estático:** Contiene información fija que permite su uso en múltiples transferencias. En este caso, quien realiza el pago debe ingresar manualmente el valor de la transacción.



- **Código QR Dinámico:** Se genera para cada transacción específica, e incluye automáticamente datos como el valor exacto, agilizando el proceso y minimizando errores.

El CLIENTE deberá vincular el código QR a una Llave asociada a una cuenta de ahorros o depósito de bajo monto activa, lo cual asegurará que los recursos transferidos se acrediten correctamente.

### Recepción y envío de Pagos Mediante Llaves:

#### - Recibir dinero a través de las llaves inmediatas

Con esta funcionalidad, los clientes de otras entidades financieras podrán enviar dinero desde la aplicación o canal físico de su entidad financiera, solo diligenciando la Llave que el CLIENTE tenga en alguna de las cuentas Crezcamos y el monto del envío. Estas transferencias se verán reflejadas de forma inmediata en el saldo de el CLIENTE, quien puede validar dicha información en su saldo actualizado, en el detalle de movimiento de su cuenta y en los extractos de la cuenta que puede generar desde MOSI.

#### - Enviar dinero a través de llaves inmediatas

El CLIENTE también podrá enviar plata desde MOSI a usuarios de otras entidades financieras; digitando la llave del cliente de esa otra entidad, seleccionando la cuenta de la cual saldrá el dinero (en caso de que tenga más de una cuenta), eligiendo el monto. Las transferencias se debitará del saldo disponible en la cuenta del CLIENTE de forma inmediata. El CLIENTE puede validar las transacciones realizadas en la sección de detalles de movimientos de la cuenta de donde se originó la tracción, así como en los extractos generados desde MOSI y en las notificaciones de atracción enviadas por Crezcamos por diferentes canales como mensaje de texto y correo electrónico.

### Términos de uso del servicio de llaves inmediatas:

#### 1. Requisitos para recibir transferencias

Para recibir fondos por este canal, es indispensable contar con al menos una Llave activa vinculada a una cuenta en Crezcamos.

#### 2. Límites operativos configurables

El cliente podrá definir, desde la aplicación MOSÍ, tanto los montos máximos como el número de transacciones diarias permitidas a través de las Llaves, esto teniendo en cuenta que serán límites inferiores a los definidos por la entidad.

#### 3. Condición operativa de la cuenta

Las transferencias, tanto entrantes como salientes, sólo se realizarán si la cuenta asociada a la Llave se encuentra habilitada. En caso de bloqueos o restricciones, el



sistema podrá rechazar la operación sin que esto implique responsabilidad para Crecamos.

#### 4. Vigencia de condiciones según el tipo de producto

Al asociar una Llave o utilizar el Código QR para recibir dinero, el cliente acepta que las condiciones aplicables al producto base (cuenta de ahorro o depósito de bajo monto) regirán el uso de esta funcionalidad. Por ende, si la cuenta es suspendida, bloqueada o cancelada, dichas acciones también afectarán la operatividad de las Llaves y del Código QR.

#### 5. Uso indebido del servicio

Si se detecta que las funcionalidades están siendo empleadas con fines contrarios a la normativa o actividades ilícitas o no autorizadas, Crecamos podrá restringir, suspender o cancelar el servicio de manera inmediata, sin previo aviso ni obligación de compensación. En estos casos, también podrá iniciar acciones legales contra los involucrados.

#### 6. Uso de datos para operar el sistema

Al utilizar este servicio, el cliente autoriza el uso de su información personal, datos asociados a productos financieros, Llaves, contactos y registros transaccionales por parte de Crecamos, sus proveedores y entidades vinculadas al sistema de pagos inmediatos, exclusivamente para garantizar el correcto funcionamiento de la funcionalidad.

#### 7. Dependencia tecnológica del servicio

La operación del servicio está sujeta al funcionamiento estable de plataformas tecnológicas de terceros, por lo que, su disponibilidad puede variar, y no se garantiza un acceso continuo ni libre de interrupciones.

#### 8. Factores de riesgo y limitaciones

El servicio podría verse afectado por causas externas o internas, tales como: problemas de conectividad, actualizaciones del sistema, mantenimiento programado o no, errores humanos o técnicos, ciberataques, cambios regulatorios, fallos eléctricos, o cualquier evento imprevisto que comprometa su operatividad.

#### 9. Exclusión de responsabilidad

Crecamos no responderá por errores en las transacciones provocados por manejo incorrecto del usuario, datos erróneos, saldo insuficiente, ni por situaciones fuera de su control. Asimismo, no se asumirán daños indirectos, pérdida de oportunidades comerciales, afectaciones reputacionales ni perjuicios especiales derivados de la interrupción o uso del servicio.

### Derechos del CLIENTE del servicio de llaves:

1. Tener información veraz, adecuada, suficiente y necesaria en relación con el servicio.



2. Elegir libremente las Llaves que quiere registrar y asociar a la o las cuentas que tenga en Crezcamos.
3. Modificar la cuenta que ésta asociada a una Llave registrada por el CLIENTE
4. Cancelar libremente la Llave o Llaves asociadas a cuentas de Crezcamos
5. Que la información sobre las funcionalidades asociadas a las Llaves para pagos inmediatos sea clara y entendible.
6. Acceder al detalle de los movimientos que han enviado o recibido por medio de las Llaves
7. Los demás derechos previstos en la normativa que regula los pagos inmediatos en Colombia

#### Obligaciones del CLIENTE del servicio de llaves:

1. Tomar las precauciones necesarias para evitar que se envíe plata por error, a quien no es, o en situaciones que parezcan sospechosas o poco comunes..
2. Garantizar la protección de los datos de Llaves asociados a transacciones y de otros usuarios, limitando su uso exclusivamente a la ejecución legítima de envíos o recepciones de plata.
3. Asumir plena responsabilidad por cualquier afectación que se derive del uso indebido del servicio, exonerando a Crezcamos, las entidades participantes del sistema y terceros involucrados de cualquier reclamación originada por acciones atribuibles al usuario.
4. Verificar cuidadosamente la información ingresada antes de confirmar cualquier operación, incluyendo el monto, el destinatario y los datos relacionados con la transacción.
5. Mantener actualizada la versión de MOSI para acceder al servicio.
6. Notificar de inmediato cualquier irregularidad, uso no autorizado, falla técnica o sospecha de fraude detectada en el uso de la funcionalidad, para que puedan activarse los protocolos de seguridad correspondientes.

**DECLARACIONES:** El cliente declara que los recursos con los cuales realizará operaciones provienen de actividades lícitas y cumplen con las normas vigentes en materia de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. De igual forma, en el caso de recepción de recursos, declara que conoce que estos provienen del desarrollo de actividades lícitas y que no serán destinados a la realización o financiamiento de ninguna actividad ilícita. El Cliente autoriza a la Compañía para realizar los análisis y verificaciones que considere necesarios en caso de llegar a determinar la existencia de operaciones y/o transacciones económicas inusuales conforme a la legislación colombiana vigente.

**PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS:** En los casos en que EL CLIENTE desee hacer algún requerimiento sobre el servicio prestado a través del canal MOSI, podrá hacerlo a través de la Línea de atención a la línea nacional 3208899800 o por los medios indicados en la página web de Crezcamos.

