crezcamos
Compañía de Financiamiento

Términos y condiciones de uso de Banca Móvil

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

www.crezcamos.com

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE BANCA MÓVIL

El uso de los productos y servicios, ya sean monetarios o no monetarios, ofrecidos a través de la Banca Móvil de Crezcamos S.A. Compañía de Financiamiento (en adelante Crezcamos), 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, regulando de manera integral la relación en torno al uso de la Banca Móvil, sus servicios y funcionalidades asociados.

1. Acceso a los servicios y productos a través de Banca Móvil

Para acceder a los servicios proporcionados a través de la Banca Móvil, 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) o cualquier otro desarrollo tecnológico que se llegue a implementar 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 la aplicación de Banca Móvil de Crezcamos desde las tiendas de aplicaciones para efectuar el registro correspondiente.
b. Sólo personas mayores de 18 años podrán registrarse en la Banca Móvil 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 la Banca Móvil. 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 la Banca Móvil.
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 la Banca Móviles 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 la Banca Móvil

En la Banca Móvil, 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. Igualmente, 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 la Banca Móvil.
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 habilite e informe y ver reflejado el saldo actualizado en la Banca Móvil.
e. Realizar pagos de servicios/productos ofrecidos a través dela Banca Móvil o por convenios de Terceros.
f. Constituir, renovar o cancelar Certificados de Depósito a Término ofrecidos por Crezcamos.
g. Retiros de dinero en oficinas o corresponsales con un código único como medidas de validación de la operación.
h. Pago de la cuota de un crédito.
i. Pago de servicios públicos.
j. Demás funcionalidades que sean ofrecidas a través de este canal.

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 qué 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 llaves Bre-B
h. Gestión de llaves inmediatas

Las funcionalidades y herramientas para gestión y administración de productos a través de la Banca móvil, podrán ser sujetos de variación, modificación o restricción, según la disponibilidad técnica y/o tecnológica de la aplicación.

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 la Banca Móvil, el CLIENTE debe aceptar de manera expresa los presentes 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. 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 está 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 la Banca Móvil

Crezcamos podrá realizar el cobro de tarifas y/o comisiones por los servicios y/o productos gestionados por el CLIENTE a través de la Banca Móvil, caso en el cual, serán informados y detallados en la página web de la entidad www.crezcamos.com. 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 la Banca Móvil. Es importante destacar que esta información no representa una compra, contratación o solicitud de productos o servicios habilitados en la Banca Móvil.

5. Disponibilidad o suspensión de los servicios en la Banca Móvil

Algunos servicios ofrecidos a través de la Banca Móvil, podrán estar sujetos a disponibilidad de horario, para lo cual el CLIENTE será informado de ello según el caso, directamente en la aplicación o a través de www.crezcamos.com. Igualmente, Crezcamos podrá modificar los horarios de disponibilidad de sus servicios (contemplando transacciones monetarias y no monetarias) a través de la Banca Móvil. En todo caso, 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 la Banca Móvil 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 la Banca Móvil cuando el nombre del CLIENTE, figure o llegue a figurar en listas internacionales como ONU 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 otro lado, en circunstancias, aunque sin limitarse, como las siguientes, Crezcamos podrá igualmente interrumpir la prestación de sus servicios a través de la Banca Móvil, previo análisis individualizado del perfil de riesgo LA/FT del CLIENTE:

a. 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.

b. 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.

6. Obligaciones del CLIENTE al usar la Banca Móvil

El CLIENTE se compromete a acatar todas las disposiciones establecidas para el uso de la Banca Móvil 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 a través de este canal. 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 a través de la Banca Móvil.
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 a través de la Banca Móvil.
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 la Banca Móvil.
f. Facilitar la información y documentación necesaria que Crezcamos le solicite. En caso de ser necesario, Crezcamos podrá bloquear la prestación de servicios a través de la Banca Móvil 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 o cuando Crezcamos así lo solicite.
h. En caso de pérdida del control sobre el acceso a la Banca Móvil 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 la Banca Móvil si así lo determina por razones de seguridad o si así lo solicita el CLIENTE y sólo 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 la Banca Móvil, y cambiarlas regularmente de acuerdo a las recomendaciones brindadas por Crezcamos. Asimismo, se debe asegurar que el teléfono móvil asociado a la Banca Móvil, sea manejado de manera adecuada, garantizando que sólo el CLIENTE lo utilice directamente y sin la intervención 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 la Banca Móvil. 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 la Banca Móvil, debe realizar el cambio inmediato de las mismas desde su Banca Móvil, 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.

7. Situaciones excluidas de responsabilidad.

Crezcamos no se hará responsable de ninguna de las siguientes situaciones que estén relacionadas con el uso de la Banca Móvil:

a. Pérdidas financieras o daños resultantes de errores en la interpretación de la información proporcionada en la Banca Móvil.
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 Banca Móvil debido a restricciones impuestas por entidades gubernamentales o regulatorias.
e. Incumplimiento de las políticas de seguridad establecidas por Crezcamos para el uso de la Banca Móvil, lo que puede resultar en la exposición de la información personal o financiera del CLIENTE a terceros no autorizados.
f. En caso de disputas comerciales entre el CLIENTE y los proveedores de bienes o servicios que utilizan la plataforma para procesar pagos.
g. Daños ocasionados por el uso indebido de los servicios de la Banca Móvil para actividades ilegales, como el lavado de dinero o el fraude financiero.
h. Errores en las transacciones realizadas a través de la Banca Móvil debido a problemas en los sistemas de procesamiento de pagos de terceros.
i. 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.
j. Problemas derivados de la utilización de información obsoleta o inexacta proporcionada por terceros a través de la Banca Móvil.
k. Incapacidad para acceder a los servicios de la Banca Móvil debido a restricciones geográficas o de red.
l. 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.
m. Problemas derivados de la falta de compatibilidad de la aplicación con ciertos dispositivos móviles.
n. Cualquier daño causado a terceros como resultado de la conducta del CLIENTE o transacciones realizadas a través de la plataforma de la Banca Móvil.

8. 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 complemente, modifique o adicione, Crezcamos manifiesta que cuenta con unas políticas institucionales para el tratamiento de datos personales, las cuáles se encuentran publicadas y actualizadas en https://crezcamos.com/wp-content/uploads/2024/04/Aviso-de-Privacidad-de-Datos-%E2%80%93-Crezcamos.pdf

9.Propiedad Intelectual.

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 la banca Móvil 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.

10. 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 la Banca Móvil, 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 del CLIENTE, de si el CLIENTE cuenta con acceso a la aplicación de Whatsapp, así como la disponibilidad y funcionamiento de su cuenta de correo electrónico, 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 la Banca Móvil 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.

11. 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 presentes términos y condiciones 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 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 a través de su Banca Móvil, los cuáles se encuentran detallados en https://Crezcamos.com. El CLIENTE reconoce que, además de los términos y condiciones 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.

ANEXO 1
SISTEMA DE PAGO DE BAJO VALOR INMEDIATO

Crezcamos, por medio de su Banca Móvil, brinda a sus CLIENTES la posibilidad de realizar y recibir pagos de forma inmediata. Esta funcionalidad se enmarca dentro del Sistema de Pagos de bajo valor 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 la Banca móvil. Las Llaves disponibles para su uso incluyen el número de documento de identidad, el número de celular y el correo electrónico registrados en la Banca móvil, 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 la Banca móvil. El registro de las llaves se realiza desde una sección específica en la banca móvil 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 la Banca Móvil 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 la banca móvil.

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. Esté 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 la Banca Móvil 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 la banca móvil.

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

El CLIENTE también podrá enviar plata desde la Banca Móvil 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 cómo en los extractos generados desde la banca móvil 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 Banca Móvil, 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 Crezcamos.

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, Crezcamos 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 financiero se autoriza el uso de su información personal, datos asociados a productos, Llaves, contactos y registros transaccionales por parte de Crezcamos, 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**
   Crezcamos 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 la banca móvil 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 deseé hacer algún requerimiento sobre el servicio prestado a través de la banca móvil, 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.

ANEXO 2
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 en la banca móvil 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 en el portal de pagos de Crezcamos
4. Ingresar el código dinámico generado en la banca móvil
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.
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 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. En caso de bloqueo de la clave, el CLIENTE deberá realizar el proceso de recuperación correspondiente a través de la banca móvil 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. 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, 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 en la banca móvil.
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 Crezcamos 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 Crezcamos para autorizar débitos u otras transacciones que pudieran contravenir cualquier ley, normativa, política o procedimiento aplicable.
s. El CLIENTE se compromete a notificar a Crezcamos 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 qué estarán publicados en la página web https://crezcamos.com/.
t. Con fines comerciales, Crezcamos 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, 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.
v. El CLIENTE, al hacer uso del servicio 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.
w. Crezcamos 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 Crezcamos o del CLIENTE.
x. Crezcamos 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.

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.

3. TARIFAS ASOCIADAS AL USO DEL SERVICIO

Crezcamos podrá realizar el cobro de los 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 la banca móvil. Para los flujos recurrentes, es decir, aquellos donde la autorización del pago sólo se realiza con el código dinámico de la banca móvil el CLIENTE debe revisar las tarifas de cobro de transacción con anticipación en los canales que se encuentren habilitados.

4. 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 qué 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.

ANEXO 3.
TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA RECARGAR POR PSE UNA CUENTA DE AHORROS O DEPÓSITO DE BAJO MONTO EN LA BANCA MÓVIL

El presente documento 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 su Banca móvil.

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 la Banca móvil, 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 descargada la Banca Móvil:

a. El CLIENTE debe iniciar sesión en la Banca móvil, cumpliendo los mecanismos de autenticación definidos por Crezcamos.
b. Seleccionar la opción "Recargar" en la pantalla principal de la Banca Móvil 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 la banca móvil 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 TRAVES 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 la banca móvil 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 la banca movil 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 qué la recarga de la CUENTA o depósito en Crezcamos sea exitosa.
n. El CLIENTE debe cumplir con los límites transaccionales que tenga configurados en la banca móvil para qué 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

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.