



## **Términos y condiciones de uso de sistemas de pagos inmediatos Bre - B**

Los presentes Términos y Condiciones (en adelante, el “Acuerdo” o los “Términos”) constituyen un acuerdo vinculante entre (el “Cliente”) y Bancar Tecnología CO S.A. Compañía de Financiamiento (en adelante, “Ualá” y, junto con el Cliente, las “Partes”), en relación con el uso, acceso, envío y recepción de dinero a través del Sistema de Pagos Inmediatos habilitado en la App de Ualá a cualquier otra entidad participante en los Sistemas de Pago de Bajo Valor Inmediato (en adelante, los “Servicios Bre-B”). Las condiciones aquí contenidas se entenderán como leídas y aceptadas por ti a partir del momento en que realices tu Registro en los canales que Ualá disponga para tal fin. En caso de que no estés de acuerdo con los Términos aquí establecidos, te solicitamos abstenerte de utilizar el Servicio Bre-B o registrar cualquier dato relacionado con el mismo.

Para realizar las transacciones de envío y recepción de dinero, se utilizarán Tecnologías de Acceso, tales como llaves, códigos u otros mecanismos que se habiliten para tal fin (en adelante, las “Tecnologías de Acceso”). Estas tecnologías te permiten identificar la ejecución de operaciones dentro del sistema de pagos, de forma fácil, segura, ágil e interoperable.

En particular, la “Llave” es una de las Tecnologías de Acceso que funciona como un identificador único y alternativo a los números de cuenta, permitiendo a los usuarios recibir o enviar operaciones inmediatas dentro del sistema Bre-B del Banco de la República. Su función es facilitar la interoperabilidad entre las entidades participantes, simplificando la experiencia del usuario al asociar su cuenta transaccional a un dato fácil de recordar.

Entre las Tecnologías de Acceso se incluyen, entre otras, llaves como el número de celular, documento de identidad, correo electrónico (estos deben estar debidamente registrados ante Ualá para que los puedas usar como llave) así como la llave alfanumérica y códigos QR u otros medios tecnológicos que puedan implementarse.

Con tus Llaves activas, vas a poder enviar y recibir dinero desde tu cuenta Ualá hacia otras cuentas de Entidades participantes en el Sistema de Pagos Inmediatos (las “Entidades”).





Este servicio cumple con lo que establece la Ley 2294 de 2023, la Resolución Externa 6 de 2023 del Banco de la República, y demás circulares y normativas aplicables que regulan la interoperabilidad de los sistemas de pago de bajo valor en Colombia.

- **OBJETIVOS**

Facilitar que los clientes de Ualá puedan registrarse, enviar y recibir dinero en tiempo real mediante el uso de llaves, asegurando la interoperabilidad con otras entidades financieras y billeteras digitales, a través de la adopción de estándares tecnológicos comunes que optimizan y agilizan las transferencias.

- **NATURALEZA ACCESORIA DE ESTOS TÉRMINOS**

Estos Términos y Condiciones son accesorios y complementarios al Reglamento de Depósito de Bajo Monto que rige la relación contractual entre el Cliente y Bancar Tecnología CO S.A. Compañía de Financiamiento, disponible en [www.uala.com.co](http://www.uala.com.co). En consecuencia, las disposiciones contenidas en dicho reglamento prevalecerán sobre cualquier discrepancia o interpretación que surja respecto del presente documento, el cual regula exclusivamente el uso del Servicio Bre-B y las funcionalidades asociadas a los Sistemas de Pago de Bajo Valor Inmediato.

- **COSTOS Y TARIFAS DE LOS SERVICIOS**

Los costos y/o comisiones asociados a los servicios de envío y recepción de dinero a través del Sistema de Pagos Inmediatos están publicados en nuestro sitio web: [www.uala.com.co](http://www.uala.com.co). En caso de que se realicen modificaciones a estos valores, te informaremos con antelación dentro del plazo legal establecido conforme a lo dispuesto en el Reglamento Depósito de Bajo Monto disponible en el sitio web.

Ten en cuenta que estos costos y/o comisiones no incluyen los cargos que puedan aplicar las empresas de telefonía celular por el uso de servicios de transmisión de datos, los cuales deberán ser asumidos directamente por ti.

- **LLAVES Y SUS FUNCIONALIDADES**





Las llaves son datos personales que tú como Cliente debes tener registradas previamente en la App Ualá para asociarlas como medio de identificación y canalización de tu cuenta, con la finalidad de que puedas realizar transacciones interbancarias sin necesidad de proporcionar información adicional. Al hacerlo:

- Declaras que la información que suministras es veraz, completa y actualizada.
- Autorizas a Ualá para validar, almacenar y reportar dicha información al Servicio Bre-B.
- Reconoces que solo podrás registrar llaves que te pertenezcan y que no se encuentren previamente vinculadas a otras cuentas en el mismo sistema.

En la sección Bre-B de la App de Ualá, podrás acceder a la opción de registrar una Llave. En ese momento se habilitarán las cuatro llaves autorizadas por el Banco de la República: número de celular, correo electrónico, número de identificación y llave alfanumérica. Tienes opción de registrar hasta cuatro llaves, siempre y cuando dichas opciones estén disponibles y no se encuentren previamente asociadas en otras Entidades.

En caso de que una de tus llaves ya esté vinculada a una cuenta en otra Entidad Participante, no podrás asociarla simultáneamente a tu cuenta Ualá. Sin embargo, si deseas que dicha Llave quede registrada en tu cuenta Ualá, deberás cancelarla previamente en la Entidad financiera donde se encuentre activa y, posteriormente, proceder con tu registro en Ualá.

A través de la App Ualá podrás gestionar tus llaves en cualquier momento, es decir, si quieres modificarlas, bloquearlas o eliminarlas.

Si en algún momento quieres modificar y/o actualizar tu Llave (como tu correo electrónico o número de celular), primero asegúrate de actualizar esa información a través de los canales de atención disponibles en Ualá.

- **MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Cada vez que registres una Llave o realices una transferencia, Ualá verifica la identidad con el fin de prevenir accesos no autorizados y protegerá la seguridad de tus datos y operaciones.





Por motivos de seguridad, tienes la opción de bloquear temporalmente tus Llaves. Si no reactivas la Llave dentro de 60 días, ésta se cancelará automáticamente.

Si bloqueaste una Llave, puedes activarla nuevamente en cualquier momento, siempre que no haya sido cancelada. Si detectamos alguna actividad inusual o potencialmente riesgosa, te lo informaremos oportunamente y podremos bloquear temporalmente tu Llave como medida preventiva, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente. Asimismo, Ualá podrá proceder con la cancelación definitiva de la Llave en caso de que se confirme una actividad fraudulenta o cuando el Cliente utilice el Servicio Bre-B o la funcionalidad de Llaves para promover la venta de productos y/o servicios ilícitos o que se encuentren prohibidos o restringidos por la normativa vigente. Adicionalmente, la Llave se cancelará si el Cliente cancela su cuenta en Ualá.

El registro de la Llave estará sujeto a la verificación por parte de los Sistemas de Pago de Bajo Valor Inmediato (SPBVI), las entidades encargadas de administrar los Directorios de llaves y lo dispuesto por la normatividad vigente. Te informaremos el resultado del proceso de registro, ya sea exitoso o rechazado.

El tratamiento de tus datos personales se realizará siempre conforme a las finalidades establecidas en nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales y de acuerdo con la autorización que nos otorgaste. Nos comprometemos a proteger tu información y a usarla únicamente para los fines permitidos y previamente informados.

Asimismo, al aceptar estos Términos y Condiciones, el Cliente autoriza a Ualá para compartir sus Llaves con las demás entidades participantes del Sistema de Pagos Inmediatos, así como con terceros o proveedores que intervengan en el funcionamiento del Sistema, exclusivamente para efectos de su correcta operación, administración y trazabilidad.

- **CONDICIONES DE USO Y TRANSFERENCIAS INMEDIATAS**

Las condiciones aplicables a tu cuenta Ualá, también serán aplicables al acceso y uso de esta funcionalidad. En consecuencia, las causales de bloqueo, suspensión o cancelación de tu cuenta Ualá aplicarán igualmente para el uso de las Llaves y las transacciones realizadas a través del sistema de pagos inmediatos.





Puedes recibir transferencias compartiendo tu llave con un identificador único como número de celular, número de documento de identidad, llave alfanumérica o correo electrónico, que permite recibir tu dinero sin necesidad de informar tu número de cuenta.

Todas las operaciones efectuadas por el Cliente podrán ser consultadas a través de la App de Ualá en la Zona Bre-B en la sección de movimientos Bre-B o en los movimientos de tu cuenta Ualá.

El servicio estará disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

Las operaciones o transferencias que recibas estarán sujetas a los límites o topes definidos por la entidad financiera desde la cual se origina o se reciba la transacción, las Entidades Administradoras de los Sistemas de Pago de Bajo Valor Inmediato (EASPBVI) y/o por la normativa vigente que regule este tipo de servicios. Adicionalmente, dichas operaciones estarán sujetas a los límites operativos y de monto máximo establecidos por Ualá en el marco del Reglamento de Depósito de Bajo Monto (DBM), los cuales podrán ser consultados en nuestro sitio web.

Las transferencias inmediatas de fondos que no cumplan los requisitos del sistema de pagos o los controles de riesgo previstos en los reglamentos aplicables expedidos por las entidades administradoras del sistema de pagos de bajo valor serán rechazadas.

En caso de errores en una transferencia, la devolución del dinero dependerá de que la persona que recibió los fondos acceda a devolverlos de forma voluntaria.

Ualá no será responsable por errores cometidos por el Cliente al momento de realizar transferencias hacia una Llave incorrecta o no verificada, ni por transacciones efectuadas con información errónea proporcionada por el mismo.

- **Registro de llaves para clientes personas naturales**

El servicio de registro de llaves que ofrece Ualá está disponible únicamente para clientes personas naturales que actúan en su propio nombre y no como comercios ni establecimientos de comercio.

Esto significa que podrás registrar tus llaves para enviar y recibir dinero en tu cuenta Ualá siempre que uses el producto como persona natural. Si realizas actividades comerciales o empresariales, no podrás registrar llaves con ese propósito.





Ten en cuenta que, aunque Ualá no ofrece el registro de llaves a comercios, las transferencias que realices desde tu cuenta Ualá sí podrán dirigirse a cuentas de destino pertenecientes a comercios u otras entidades financieras que participen en el sistema Bre-B, conforme a las reglas de interoperabilidad definidas por el Banco de la República.

## **DEBERES DEL CLIENTE**

Te informamos que, como Cliente, deberás cumplir con las siguientes condiciones:

- Tu cuenta debe estar activa y sin restricciones para que el envío y/o la recepción de dinero se pueda realizar correctamente. De lo contrario, las transacciones podrían ser rechazadas.
- Te comprometes a hacer uso diligente, seguro y conforme a la Ley de las Tecnologías de acceso. Como cliente, eres responsable del uso seguro y adecuado de las llaves, así como de la veracidad y custodia de la información que suministres. El uso correcto de tus LLaves garantiza tu seguridad y la del sistema.
- Como Cliente eres responsable de operar de forma segura, siguiendo las recomendaciones e indicaciones proporcionadas por Ualá,
- Si se detecta un uso inadecuado que represente un riesgo para la seguridad del sistema o del Cliente, Ualá podrá suspender temporalmente el servicio como medida de protección. En estos casos, se actuará con la debida diligencia y conforme a los términos de este acuerdo. Por ello, es fundamental que el Cliente mantenga bajo custodia sus credenciales y métodos de autenticación, así como su dispositivo telefónico..
- Debes respetar los derechos de propiedad intelectual de Ualá, los participantes del Sistema Bre-B y terceros autorizados.
- Como Cliente debes disponer de controles de seguridad, mantener la confidencialidad de tus credenciales y notificar de inmediato a Ualá ante cualquier riesgo o acceso no autorizado relacionado con tus llaves o la App.



- Aceptas que no puedes usar la funcionalidad para fines ilegales o no autorizados. Ualá podrá suspender o cancelar el acceso sin previo aviso y tomar acciones legales si detecta un uso indebido.

Como cliente debes asegurarte de digitar correctamente la llave a la cual vas a enviar tu transferencia inmediata.

- Cualquier reclamación que quieras realizar sobre tus transferencias realizadas por el Servicio Bre-B debes hacerlo en el menor tiempo posible, pues no se aceptarán reclamaciones de transacciones en un tiempo mayor a los 30 días de la realización de la misma.

- **DERECHOS DEL CLIENTE**

Con esta funcionalidad, tienes derecho a recibir información clara, veraz, suficiente y necesaria sobre su uso y condiciones; a elegir y/o cancelar libremente, en cualquier momento, las Tecnologías de Acceso (como Llaves y/o Códigos), que ya estén asociadas a tu cuenta en Ualá ; a que la información que recibas sea accesible y comprensible en todo momento; y a ejercer los demás derechos previstos en estos Términos y Condiciones y en la normativa aplicable.

- **CONSULTA DE TRANSACCIONES**

Podrás consultar la información relacionada con el envío y/o recepción de transferencias inmediatas a través de la App Ualá en la zona Bre-B y/o mediante la solicitud de tus extractos..

- **ATENCIÓN AL CLIENTES**

Recuerda que Ualá dispone de canales de atención a los consumidores financieros como lo son el chat de la APP y el correo electrónico, a través de los cuales los podrás exponer tus solicitudes o radicar sus PQRs relacionados con las operaciones y/o transferencias.

- **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**





La política de tratamiento de datos personales está publicada y actualizada permanentemente en [www.uala.com.co](http://www.uala.com.co) para tu consulta.

- **SARLAFT - SISTEMA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO**

En Ualá estamos comprometidos con el cumplimiento de la normativa vigente, especialmente con lo establecido por la SFC en materia de SARLAFT.

Por eso queremos contarte que:

- Al usar tus Llaves, confirmas que los recursos de las operaciones que manejarás provienen de actividades lícitas y no se usarán para fines relacionados con el lavado de activos, la financiación del terrorismo u otras actividades ilegales.
- Autorizas a Ualá a realizar las validaciones y controles necesarios, tanto al momento del registro como durante toda la relación con nosotros, para cumplir con nuestras políticas internas y la normativa vigente.
- En algunos casos, podemos solicitarte información adicional, suspender o cancelar operaciones si identificamos movimientos inusuales o sospechosos. Estas acciones buscan protegerte y garantizar el cumplimiento de la ley.
- También te pedimos que mantengas siempre actualizada tu información personal y financiera, y nos informes si hay algún cambio a través de los canales dispuestos para ese efecto.

- **RECOMENDACIONES**

Estas son algunas recomendaciones que debes tener en cuenta al momento de usar el Servicio de Bre-B, ya que podrían generar demoras o rechazos en el proceso de tus transferencias, así mismo te damos algunos tips de seguridad para que evites ser víctima de algún fraude o situación riesgosa:

- Para enviar y recibir dinero, nunca te pediremos información adicional ni te redireccionaremos fuera de nuestros canales oficiales. Ualá y las Entidades participantes mantenemos medidas de seguridad y monitoreo para proteger tus operaciones y actuaremos ante eventuales incidentes conforme a la Ley y a nuestros protocolos. Tú te comprometes a mantener tus dispositivos actualizados y



protegidos (sistemas de seguridad y herramientas antifraude) y a no compartir tus credenciales (“Tecnologías de Acceso”, como PIN, contraseñas, biometría)

- Ni Ualá, ni el Sistema de Pagos de Bajo Valor Inmediato (SPBVI), ni la Entidades participantes, serán responsables por fallas o daños atribuibles a tus equipos, software o a tu proveedor de internet o red móvil, cuando el hecho sea ajeno a nuestro control y no exista culpa de nuestra parte, sin perjuicio de las responsabilidades que la ley nos impone. Si personas vinculadas a ti utilizan el servicio en tu nombre, asumes los efectos de sus actuaciones en la medida en que tú las hayas autorizado o facilitado, sin que ello limite los derechos que te asisten como consumidor financiero.

Te invitamos a cumplir los lineamientos y políticas de seguridad disponibles en nuestro sitio web [www.uala.com.co](http://www.uala.com.co).

- **MODIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS**

En Ualá, nos reservamos el derecho de hacer cambios en los servicios ofrecidos a través de Bre-b y en su sección dentro de la app. Esto puede incluir agregar, modificar, limitar o eliminar funciones, ya sea de forma temporal o definitiva.

Sabemos que estos cambios pueden impactarte, por eso, si llegamos a hacer alguno, te lo informaremos con anticipación a través de una notificación en la app y/o por correo electrónico.

- **MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Ualá podrá actualizar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. En caso de hacerlo, te notificaremos previamente por correo electrónico y publicaremos la versión actualizada en nuestro sitio web [www.uala.com.co](http://www.uala.com.co), indicando la fecha de la última modificación.

- **COMUNICACIONES**

Si tienes dudas o presentas inconvenientes durante el uso de las Tecnologías de Acceso, o en el proceso de envío o recepción de dinero, puedes comunicarte con nosotros a través de





nuestros canales oficiales de atención al cliente. Estaremos disponibles para ayudarte y brindarte el soporte que necesites.

Todas las comunicaciones relacionadas con la modificación de estos Términos y Condiciones serán enviadas al correo electrónico que hayas registrado al momento de tu onboarding.

