

## REGLAMENTO DEPÓSITO DE BAJO MONTO

### Objeto

El presente contrato es suministrado por BANCAR TECNOLOGÍA CO. S.A. Compañía de Financiamiento, en adelante “UALÁ” a la persona natural residente en Colombia (en adelante “EL CLIENTE”), que decida abrir un Depósito de Bajo Monto en UALÁ, de conformidad con las disposiciones del presente documento y lo dispuesto en el Decreto 2555 de 2010 (artículo 2.1.15.1.1. y siguientes), la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia (Parte 2, título I, Capítulo 3, numerales 4 y 6) y cualquier otra norma que modifique, adicione o derogue el marco regulatorio de los Depósitos de Bajo Monto en Colombia.

### PRIMERA - Definiciones

Para efectos de la interpretación de este documento, las expresiones en mayúsculas tendrán el significado que se les asigna a continuación:

- 1.1. **CLIENTE:** Persona Natural residente en Colombia que ha surtido todo el proceso de vinculación de clientes y con la cual UALÁ mantendrá una relación legal para el suministro de cualquier producto financiero propio de su actividad.
- 1.2. **UALÁ:** Bancar Tecnología Co S.A., Compañía de Financiamiento, identificada con el NIT. 901.502.301-5
- 1.3. **CUENTA UALÁ:** Depósito de Bajo Monto de conformidad con lo establecido en el Decreto 2555 de 2010 (artículo 2.1.15.1.1. Y siguientes), la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia (Parte 2, título I, Capítulo 3, numerales 4 y 6) y cualquier otra norma que modifique, adicione o derogue el marco regulatorio de los Depósitos de Bajo Monto en Colombia.
- 1.4. **DEPÓSITO DE BAJO MONTO:** Son depósitos a la vista a nombre de personas naturales, regulados en el Decreto 2555 de 2010 (artículo 2.1.15.1.1. y siguientes), la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia (Parte 2, título I, Capítulo 3, numerales 4 y 6) y cualquier otra norma que modifique, adicione o derogue el marco regulatorio de los Depósitos de Bajo Monto en Colombia.
- 1.5. **TARJETA DÉBITO:** Es una tarjeta MasterCard física y/o digital emitida por UALÁ y asociada a una CUENTA UALÁ. La TARJETA DÉBITO física tendrá una clave

asociada que permitirá autorizar operaciones en cajero o compras presenciales. La tarjeta física tendrá una banda magnética, un chip que guardará información de EL CLIENTE y tendrá el sistema contactless. Esta será utilizada por EL CLIENTE como medio de pago, retiro de dinero en efectivo en cajeros electrónicos, consulta de saldos y cualquier otro servicio que sea prestado por UALÁ. La tarjeta digital estará disponible en la aplicación y podrá utilizarse para realizar operaciones a través de comercio electrónico, compras no presentes nacionales e internacionales en los distintos medios y/o canales habilitados por Ualá. Las operaciones realizadas a través de la tarjeta digital se debitarán automáticamente del saldo disponible en la Cuenta Ualá de El Cliente.

- 1.6. **VINCULACIÓN:** Es el trámite de conocimiento del cliente para la apertura de una CUENTA UALÁ que no requiere la presencia física del cliente, de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento, el artículo 2.1.15.1.3 del Decreto 2555 de 2010, el numeral 4.1. Del Capítulo III, Título I, Parte 2, y el Capítulo IV, Título IV, Parte 1 de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia o cualquier norma que en el futuro los modifique, adicione o sustituya.

## SEGUNDA – Apertura y Manejo de la Cuenta Ualá

- 2.1. EL CLIENTE deberá ser una persona natural residente en Colombia portadora de una cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o permiso por protección temporal y que, de acuerdo con la legislación vigente, tenga capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones para abrir la CUENTA UALÁ.
- 2.2. EL CLIENTE no podrá tener más de una CUENTA UALÁ activa.
- 2.3. EL CLIENTE será el único autorizado para manejar y administrar la CUENTA UALÁ.
- 2.4. EL CLIENTE será el único titular de la CUENTA UALÁ, la cuenta, no podrá tener autorizados, ni se admitirán usuarios conjuntos o alternativos, para su manejo o administración.
- 2.5. Para manejar la CUENTA UALÁ, EL CLIENTE podrá usar los siguientes canales dispuestos por Ualá:
- a. Canales y servicios transaccionales:
- Aplicación móvil
  - Cajeros Automáticos
  - Red de corresponsales

- Terminales de Pago (POS) como datáfonos o cualquier otro dispositivo que tenga como finalidad aceptar pagos a través de tarjetas de débito.
- Transferencias interbancarias ACH
- Recargas de dinero PSE
- Pago de Servicios y recargas de celulares

b. Canales de servicio a EL CLIENTE:

- Correo Electrónico
- Chat de servicio a EL CLIENTE
- Línea telefónica destinada al reporte de extravío o hurto de la Tarjeta Débito

- 2.6. La CUENTA UALÁ estará asociada a un dispositivo móvil como instrumento, o elemento transaccional, para su manejo. La CUENTA UALÁ será manejada a través de la aplicación móvil App UALÁ en la que EL CLIENTE podrá extinguir obligaciones dinerarias, transferir fondos o hacer retiros.
- 2.7. Las transferencias de fondos se sujetarán a los términos, condiciones y procesos implementados por el operador a través del cual se realicen estas operaciones. Los operadores a través de los cuales se podrán hacer transferencias serán informados en la Página Web: [www.uala.com.co](http://www.uala.com.co). La consignación de fondos a la CUENTA UALÁ se sujetará a los términos, condiciones y procesos implementados por el operador a través del cual se realicen estas operaciones. Los operadores a través de los cuales se podrán hacer consignaciones a la CUENTA UALÁ serán informados en la Página Web.
- 2.8. UALÁ no exigirá un depósito inicial para la apertura de la CUENTA UALÁ, ni tampoco un saldo mínimo a mantener.
- 2.9. La CUENTA UALÁ es un Depósito de Bajo Monto que le permite a EL CLIENTE el retiro total del saldo mediante los canales que UALÁ habilite para el efecto y los cuales se encuentran publicados en la página Web: [www.uala.com.co](http://www.uala.com.co).
- 2.10. El manejo de la CUENTA UALÁ se realizará a través de la aplicación móvil. Todas las operaciones y transacciones habilitadas por UALÁ para que EL CLIENTE realice en la CUENTA UALÁ, incluyendo el retiro en efectivo, se encuentran descritas en Página Web: [www.uala.com.co](http://www.uala.com.co), donde se informará cuál o cuáles son los mecanismos habilitados para el efecto.

- 2.11. El CLIENTE reconoce y acepta que, a través de la CUENTA UALÁ podrá obligarse y realizar transacciones a través de mensajes de datos por la aplicación de UALÁ, que tendrá la calidad de firma electrónica.
- 2.12. EL CLIENTE reconoce que, a través de la aplicación, la firma electrónica que se implementará como mecanismo de autenticación comprende una combinación de su usuario y una clave secreta creada por EL CLIENTE, la cual tendrá carácter secreto e intransferible, bajo la custodia de EL CLIENTE. Para efectos de la Vinculación inicial o para la modificación o actualización del dispositivo que en forma recurrente el CLIENTE utiliza para acceder a la aplicación, será requerida, adicionalmente, la inserción de una OTP (One Time Password/ Clave Dinámica) que será enviada al dispositivo móvil informado por el CLIENTE a UALÁ. Por lo anterior, todos los mensajes de datos que se envíen a través de la aplicación de UALÁ haciendo uso del mecanismo descrito con anterioridad, se entenderán firmados electrónicamente por el CLIENTE y por lo tanto UALÁ podrá actuar de conformidad con su contenido. Teniendo en cuenta lo anterior, las Partes acuerdan que las firmas electrónicas utilizadas durante la ejecución del presente reglamento tendrán plena validez en los términos del artículo 7° del Decreto 2364 de 2012
- 2.13. Mientras la CUENTA UALÁ sea un DEPÓSITO DE BAJO MONTO, estará sujeta a las siguientes condiciones:
- El saldo máximo de depósitos de la cuenta Ualá no podrá exceder en ningún momento el límite establecido en la legislación aplicable, o en su defecto, el establecido en la página web: [www.uala.com.co](http://www.uala.com.co). Todas las transacciones que superen este saldo máximo serán rechazadas automáticamente, con excepción de las transacciones que por su naturaleza sean recibidas y no se puedan rechazar. En este caso quedará un saldo pendiente por acreditar hasta que EL CLIENTE tenga disponibilidad en su CUENTA UALÁ.
  - El monto acumulado de las operaciones débito no podrá superar mensualmente, el límite establecido en la legislación aplicable. El monto acumulado será calculado en el periodo comprendido entre el primer día y el último día del mes. Todas las transacciones que superen el monto acumulado en operaciones débito, serán rechazadas de forma automática, con excepción de las transacciones que por su naturaleza no puedan ser rechazadas. En este caso, el saldo sólo podrá debitarse hasta el primer día del mes siguiente.
  - EL CLIENTE sólo podrá ser titular de un Depósito de Bajo Monto activo en UALÁ.

- d. Al momento de la Vinculación, UALÁ solicitará al potencial cliente los datos requeridos para adelantar el proceso de conocimiento del cliente de conformidad con la legislación aplicable y sus políticas internas.
- e. La CUENTA UALÁ estará exenta de los Gravamen a los movimientos Financieros (4x1000) siempre y cuando los retiros del CLIENTE en un mes no superen las sesenta y cinco (65) Unidades de valor Tributario (UVT) en su equivalente en moneda legal para el año correspondiente. En el evento de superar el monto mencionado con anterioridad, UALÁ aplicará el Gravamen a los Movimientos Financieros sobre el monto que supere las sesenta y cinco (65) Unidades de Valor Tributario (UVT) o su equivalente en moneda legal. Lo anterior podrá variar de conformidad a las leyes que expida el Congreso de la República de Colombia.
- f. La CUENTA UALÁ no permitirá el depósito de cheques.
- g. UALÁ podrá rechazar cualquier solicitud de apertura de una cuenta por indebida identificación de quien solicite la apertura, en caso de que no se pueda identificar al solicitante según la verificación interna que realice UALÁ, por no aportar en debida forma y/o oportunidad la documentación adicional que pueda solicitar UALÁ dentro del proceso de VINCULACIÓN, o por encontrarse inmerso en alguna situación aplicable de las enunciadas en la cláusula décima primera del presente reglamento y /o cualquier otra razón objetiva en virtud de lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009 o cualquier otra norma que lo reglamente, adicione, modifique o sustituya.

2.14. La información sobre los movimientos crédito y débito de la CUENTA UALÁ podrá ser consultada en la aplicación móvil, o a través de los medios que UALÁ disponga para estos efectos.

2.15. En la CUENTA UALÁ que se encuentre en estado activo, podrá reconocerse una tasa de interés sobre los saldos líquidos depositados. En este caso, UALÁ informará a EL CLIENTE a través de su página de internet [www.uala.com.co](http://www.uala.com.co) y/o cualquier otro medio: (i) la tasa de interés que se reconocerá en un tiempo determinado, así como sus modificaciones, (ii) la forma y período de liquidación, y (iii) las condiciones para el abono de dichos intereses. Los intereses se liquidan según la tasa efectiva anual informada, tomando su conversión nominal equivalente de forma diaria, sobre el saldo diario de la cuenta, los cuales se acumulan durante el mes en curso hasta el último día calendario del mismo, y se abonarán en la CUENTA UALÁ dentro de los 5 días siguientes después del cierre de cada mes. Cualquier modificación a esta disposición será informada a EL CLIENTE de forma previa con la antelación exigida

por las normas aplicables, a través de los mecanismos ya mencionados en este Contrato.

- 2.16. La CUENTA UALÁ se encuentra amparada por el seguro de depósito FOGAFIN. Para conocer acerca de la inscripción a FOGAFÍN, el objeto del seguro de depósitos y otra información relacionada, tal como: los titulares de las acreencias amparadas, los productos amparados, el valor máximo asegurado y cuales productos no se encuentran amparados, puedes consultar aquí <https://www.uala.com.co/legales>.
- 2.17. EL CLIENTE podrá solicitar en cualquier momento la cancelación de la CUENTA UALÁ, para lo cual deberá adelantar el retiro total de los recursos del Depósito de Bajo Monto y proceder a realizar su cancelación.
- 2.18. UALÁ podrá aplicar bloqueos, embargos y cualquier otra medida sobre la CUENTA UALÁ en el caso de recibir una solicitud por parte de las autoridades competentes, o si UALÁ identifica causales objetivas para ello. Esta situación será notificada a través de los canales de comunicación con EL CLIENTE.

## TERCERA – Derechos y Obligaciones

### **3.1. Derechos y Obligaciones del CLIENTE:**

Los derechos y obligaciones de EL CLIENTE serán aquellos establecidos en la normatividad de protección al consumidor establecidas en la ley 1328 de 2009 y las normas que la modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan, al igual que aquellas contenidas en el presente contrato, en especial, los que a continuación se enuncian:

- a. Utilizar la CUENTA UALÁ con fines ajustados a las leyes
- b. Atender las recomendaciones de seguridad provistas por UALÁ, en los temas de manejo a las claves, manejo del equipo móvil y demás elementos de seguridad detallados en la sección de recomendaciones de seguridad que se encuentran publicados en la Página Web [www.uala.com.co](http://www.uala.com.co).
- c. Proporcionar la información exacta, veraz y completa, que le sea solicitada por UALÁ, junto con los soportes correspondientes y actualizarlos cuando le sea requerido.

Informar cualquier cambio en el número de la línea celular y/o cuenta de correo electrónico por medio de los canales de atención a EL CLIENTE. En el evento de no informar esta modificación, EL CLIENTE asumirá la responsabilidad por las transacciones que se hagan desde y hacia la CUENTA UALÁ, así como los mensajes y/o notificaciones que deje de recibir por este motivo.

- d. Leer y aplicar las políticas y recomendaciones publicadas por UALÁ en la Página Web [www.uala.com.co](http://www.uala.com.co)
- e. Conocer las tarifas, costos y cargos que se generen por el uso de la CUENTA UALÁ, descritos en la Página Web: [www.uala.com.co](http://www.uala.com.co)
- f. Cancelar a UALÁ las tarifas, costos y/o cargos que se generen por el uso de la CUENTA UALÁ.
- g. No permitir que terceras personas ingresen u operen con su CUENTA UALÁ.
- h. Autorizar a UALÁ los débitos derivados de la aplicación errada de transacciones u operaciones en su CUENTA UALÁ, siempre y cuando esta situación cuente con el sustento respectivo, lo cual será notificado a través de la app y/o correo electrónico.
- i. Guardar en secreto y custodiar sus claves y demás elementos de autenticación, garantizando que ningún tercero pueda conocerlas ni hacer uso de ellas, por lo que EL CLIENTE reconocerá frente a UALÁ y a terceros que todas las transacciones realizadas con el uso de sus claves y elementos transaccionales han sido realizadas por EL CLIENTE. Esta obligación se extiende, a aquellas transacciones realizadas cuando se haya comprometido la seguridad de la CUENTA UALÁ, perdido la confidencialidad de las claves o elementos transaccionales, o no se haya dado aviso oportuno a UALÁ.
- j. Diligenciar y/o validar correctamente todos los datos de las transacciones realizadas a través de los diferentes canales, antes de aceptar o confirmar la transacción.
- k. Asumir las consecuencias por errores generados como consecuencia del suministro de información incorrecta o incompleta durante la realización de las transacciones. No obstante, EL CLIENTE tendrá siempre la posibilidad de demostrar a UALÁ que cualquier transacción en la que se haya visto perjudicado no tuvo como causa su propia culpa o dolo.
- l. En el evento en que la transacción sea rechazada por una falla técnica o por invalidez en los datos suministrados, EL CLIENTE deberá validar nuevamente los datos y realizar nuevamente la transacción de forma correcta; en caso de que la falla persista puede comunicarse con los canales de atención de UALÁ para solicitar apoyo.
- m. A través de la funcionalidad “Agenda de Contactos”, EL CLIENTE podrá inscribir cuentas de terceros beneficiarios pertenecientes a otras entidades financieras,

para hacer transferencias bajo su exclusiva responsabilidad con débito a su CUENTA UALÁ. Para estos efectos, mediante la aceptación del presente documento, EL CLIENTE declara haber obtenido autorización del tercero beneficiario para inscribir y almacenar su información en su Agenda de Contactos.

En adición a lo anterior, EL CLIENTE asumirá las consecuencias derivadas de los errores u omisiones en la información registrada para la ejecución de las operaciones que sean ordenadas con débito a su CUENTA UALÁ.

- n. A través de la funcionalidad “Pago de Servicios y Recargas”, EL CLIENTE, bajo su exclusiva responsabilidad, podrá ordenar pagos a proveedores de bienes y servicios con débito a su CUENTA UALÁ. EL CLIENTE asumirá las consecuencias derivadas de los errores u omisiones en la información registrada para la ejecución de las operaciones que sean ordenadas con débito a su CUENTA UALÁ.
- o. Al momento de hacer retiros, EL CLIENTE deberá revisar que el dinero entregado por el operador de la Red de Corresponsales o Red de Cajeros Electrónicos, coincida con el valor solicitado. Esta revisión deberá hacerse tan pronto el dinero sea entregado por el operador de la Red de Corresponsales o Red de Cajeros Electrónicos elegida para la realización de la transacción.
- p. Al momento de hacer consignaciones en la CUENTA UALÁ a través de la red de corresponsales, EL CLIENTE deberá revisar que los datos de la transacción incluidos en el comprobante entregado por el operador, coincidan con lo solicitado.
- q. EL CLIENTE se obliga a reintegrar a UALÁ los valores que se acrediten de manera equivocada, irregular o fraudulenta en su CUENTA UALÁ. Adicionalmente, EL CLIENTE autoriza la reversión, bloqueo, retención y/o traslado de su CUENTA UALÁ, las sumas que le hayan sido abonadas por error, de manera fraudulenta o por cualquier otra causa. En el evento en que no fuere posible reversar la operación y por esto se generen valores por cobrar, EL CLIENTE se obliga a pagarlos dentro de los cinco (5) días siguientes y sin necesidad de requerimientos. Adicionalmente, se acuerda que se podrá bloquear y/o retener los dineros depositados de manera irregular, fraudulenta o por error en la CUENTA UALÁ, cuando:

(i) UALÁ tenga constancia que los dineros depositados en cuentas provienen de transacciones y/o pagos no realizados ni consentidos por el titular de la cuenta originadora de la transferencia, y

(ii) se establezca que entre el originador de la transferencia o pago y EL CLIENTE receptor no existe relación.

UALÁ notificará a EL CLIENTE, a través de correo electrónico, la adopción de estas medidas, permitiéndole a EL CLIENTE la posibilidad de aportar, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la notificación enviada por UALÁ, la información que permita verificar que la transferencia de dinero y/o los pagos recibidos corresponden a transacciones regulares, lícitas o que provienen de actividades propias. En caso de ser necesario, se procederá a saldar la CUENTA UALÁ e informar a EL CLIENTE para que retire los saldos disponibles dentro del mes siguiente, momento a partir del cual se trasladarán a la cuenta contable denominada cuentas canceladas, sin que por este hecho haya lugar al reconocimiento de rendimientos.

### 3.2. Obligaciones de UALÁ

Las obligaciones de UALÁ serán todas aquellas que se encuentran establecidas en la ley 1328 de 2009, el título 15 del libro I de la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010, la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia y en las demás disposiciones que los modifiquen, complementen o adicionen, así como las contenidas en este contrato, y de manera específica las que a continuación se enuncian.

- a. Prestar los servicios en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad.
- b. Suministrar información comprensible, cierta suficiente y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna y actualizada acerca de sus productos y servicios.
- c. Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) y atender y dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas o reclamos formulados por EL CLIENTE a través de los mecanismos establecidos y publicados por UALÁ en la Página Web [www.uala.com.co](http://www.uala.com.co).
- d. Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales.
- e. Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente a EL CLIENTE.
- f. Informar a EL CLIENTE por cualquier medio idóneo, cuando por razón de haber superado los límites transaccionales a los que se refiere la sección 2.13 (literales a y b) queden saldos pendientes por acreditar o debitar.
- g. Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de la CUENTA UALÁ a una fecha determinada, cuando EL CLIENTE lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido y cuando UALÁ se encuentre obligado.

- h. Mantener publicadas y actualizadas en la Página Web: [www.uala.com.co](http://www.uala.com.co), las tarifas vigentes establecidas correspondientes a las comisiones por los servicios que se presten al CLIENTE, como el uso de los canales, recaudos, depósitos, transferencias, recargas, débitos automáticos, consignaciones, pago de servicios y demás servicios, así como los costos asociados a los Depósitos de Bajo Monto y la Tarjeta Débito.
- i. UALÁ deberá realizar todos los ajustes generados por fallas técnicas o en el procesamiento de la transacción, reflejándolos en la fecha en la que se dio solución a la situación.
- j. Constituir y mantener el Seguro de Depósito administrado por FOGAFIN en los términos establecidos en el presente documento.

#### CUARTA – Duración y Terminación

- 4.1. El presente contrato tiene término indefinido. Sin embargo, si EL CLIENTE desea cancelar la CUENTA UALÁ, lo podrá hacer en cualquier momento a través de los canales de atención al cliente, de conformidad con lo establecido en el numeral 2.17 del presente documento. Para estos efectos y por seguridad, EL CLIENTE deberá surtir un proceso de validación de identidad. La solicitud deberá ser procesada por UALÁ en máximo cinco (5) días hábiles.
- 4.2. UALÁ podrá dar por terminado el contrato de depósito en cualquier momento ante el acaecimiento de causales objetivas, en los siguientes casos:
  - a. Cuando la CUENTA UALÁ permanezca sin fondos en un período de tres (3) meses consecutivos.
  - b. El incumplimiento de las obligaciones por parte de EL CLIENTE señaladas en la Cláusula TERCERA. Derechos y Obligaciones.
  - c. En caso de que EL CLIENTE no suministre o no actualice de manera oportuna la información que requiera UALÁ para el cumplimiento de sus deberes legales o cuando UALÁ no pueda verificar dicha información.
  - d. Cuando EL CLIENTE actúe de mala fe en contra de los intereses de Ualá.

- e. Por el manejo inadecuado de la TARJETA DÉBITO en contravención de lo establecido en la cláusula 7 del presente Reglamento, por el manejo inadecuado de la CUENTA UALÁ o por el manejo inadecuado de los medios o canales puestos a disposición de EL Cliente.
- f. Cuando EL CLIENTE esté relacionado con una de las situaciones mencionadas en la cláusula Décima Primera del presente contrato.
- g. Por orden de autoridad competente.

### QUINTA – Tarifas y Costos

Las tarifas y los impuestos aplicables que podrá cobrar UALÁ a EL CLIENTE por el manejo de la CUENTA UALÁ, serán informadas a EL CLIENTE en la Página Web: [www.uala.com.co](http://www.uala.com.co).

En caso de modificaciones a las tarifas, UALÁ dará a conocer con una antelación no inferior a 45 días calendario al día en que se efectúe el incremento y por el canal que UALÁ o la normatividad señale para el efecto.

En el evento en que EL CLIENTE no esté de acuerdo con la modificación propuesta, deberá dentro del término de los 45 días calendario señalados, comunicárselo de manera oportuna a UALÁ, teniendo la opción de cancelar y desactivar la CUENTA UALÁ sin que haya lugar a penalidad o cargo alguno.

### SEXTA – Autorización débito automático

EL CLIENTE autoriza a UALÁ a debitar de la CUENTA UALÁ las tarifas, comisiones, costos e impuestos aplicables a los servicios prestados que EL CLIENTE haya autorizado mediante el presente contrato, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 5, constituyendo estas tarifas en las únicas obligaciones exigibles para ser debitadas a EL CLIENTE de manera automática.

Adicionalmente, EL CLIENTE autoriza a UALÁ a hacer débitos automáticos como consecuencia de: (i) transacciones aplicadas por errores atribuibles a EL CLIENTE de conformidad con lo establecido en la sección 3.1 (literal i) del presente reglamento, así como las atribuibles en la sección 3.1. (literal) (ii) transacciones pendientes de reflejar por haber superado los topes de la CUENTA UALÁ, de conformidad con lo establecido en la sección 2.13 (literal b) del presente documento, (iii) reajustes pendientes de efectuar por diferencias presentadas en el procesamiento de los consumos y retiros en ATM, locales o internacionales, del CLIENTE UALÁ y (iv) el trámite de contracargos asociados a

disputas de Ualá Bis, en este caso, el débito se efectuará por el valor del contracargo hasta por el tiempo en el que dure la investigación y se confirme que la respuesta es favor o en contra del Tarjetahabiente.

### SÉPTIMA – Condiciones aplicables al uso de la TARJETA DÉBITO

- 7.1. La TARJETA DÉBITO es un documento digital o físico, personal e intransferible de propiedad de UALÁ, que se entregará y activará por solicitud previa de EL CLIENTE. Por lo tanto, UALÁ se reserva el derecho de cancelar, bloquear o retirar su uso en cualquier momento.
- 7.2. La TARJETA DÉBITO física, faculta a su titular a usarla como medio de pago, para el retiro de fondos de una CUENTA UALÁ, consulta de saldos y cualquier otro servicio que sea establecido, siempre y cuando se someta y cumpla con lo estipulado en el presente documento. La TARJETA DÉBITO digital, faculta a su titular a usarla como medio de pago y para cualquier otro servicio que sea establecido, siempre y cuando se someta y cumpla con lo estipulado en el presente documento.
- 7.3. EL CLIENTE podrá usar la TARJETA DÉBITO sujeto a las limitaciones de monto establecidas por UALÁ.
- 7.4. EL CLIENTE declara que al momento de recibir la TARJETA DÉBITO física:
  - a. La conservará en su poder, manteniendo en secreto su clave, incluyendo el Código Card Verification Value - CVV
  - b. La custodiará para asegurar que ninguna otra persona pueda hacer uso de ella.

EL CLIENTE declara que al momento de tener acceso a la TARJETA DÉBITO digital custodiará diligentemente los datos que identifican la tarjeta digital (incluyendo el Código Card Verification Value - CVV) y sus claves para asegurar que ninguna otra persona y/o aplicación pueda hacer uso de ella. Igualmente, EL CLIENTE se obliga a no compartir la información asociada a la tarjeta débito digital con terceros.

- 7.5. EL CLIENTE podrá usar la TARJETA DÉBITO en las condiciones y términos definidas por UALÁ.
- 7.6. Mediante la aceptación del presente documento, EL CLIENTE no podrá transferir la TARJETA DÉBITO a ningún título y ni suplantar a terceros en el ejercicio de los derechos y obligaciones derivadas del mismo. En caso de incurrir en las conductas descritas con anterioridad, UALÁ no asumirá responsabilidad por las operaciones que se hagan con la TARJETA DÉBITO hasta el momento de su bloqueo definitivo.

- 7.7. EL CLIENTE entiende y acepta que UALÁ no será responsable por el uso que terceros autorizados por EL CLIENTE den a la clave y la tarjeta en transacciones realizadas a través de los medios dispuestos por UALÁ para hacer transacciones.
- 7.8. En caso de extravío o hurto de la TARJETA DÉBITO, EL CLIENTE será responsable y asumirá todas las transacciones que se hagan con la tarjeta extraviada o robada, hasta el momento en el que EL CLIENTE reporte el extravío o hurto de la TARJETA DÉBITO a UALÁ a través de los canales establecidos para el efecto.
- 7.9. Los retiros de fondos, así como las demás transacciones de la TARJETA DÉBITO, estarán sujetas al saldo que EL CLIENTE tenga disponible en su CUENTA UALÁ.
- 7.10. UALÁ no se hace responsable en el evento en el que EL CLIENTE no pueda efectuar operaciones por fallas o defectos en el servicio o en la línea o cualquier otra circunstancia de orden técnico.
- 7.11. EL CLIENTE se compromete a reconocer como prueba de las operaciones que realice con la TARJETA DÉBITO, los registros que contengan los datos de su tarjeta y los registros del cajero electrónico, o cualquier otro registro contable, autorizando expresamente a UALÁ para debitar de su CUENTA UALÁ el valor de éstas y de cualquier reajuste que se pueda presentar en el procesamiento de los consumos, locales o internacionales del CLIENTE UALÁ.
- 7.12. La TARJETA DÉBITO tendrá una vigencia definida por UALÁ. El uso de la TARJETA DÉBITO podrá cancelarse o suspenderse con anterioridad a su vigencia por acuerdo entre las partes, por cancelación de la CUENTA UALÁ, por bloqueo o por decisión unilateral de UALÁ.
- 7.13. EL CLIENTE se compromete a usar los cajeros automáticos siguiendo sus instrucciones de operación y será responsable de los daños que les ocasione. UALÁ no será responsable por los daños o perjuicios, físicos o materiales, a los cuales esté expuesto EL CLIENTE durante la operación y uso del servicio del cajero.
- 7.14. Para el uso de La Tarjeta Débito digital en transacciones no presentes Nacionales e Internacionales, EL CLIENTE tendrá, el Código CVV (Card Verification Value) que podrá ser consultado en la App, el cual confirmará que quien utiliza la tarjeta es el titular.
- 7.15. UALÁ no será responsable en el evento en el que EL CLIENTE no pueda utilizar la tarjeta por defectos de operación en los cajeros automáticos.

## OCTAVA - Modificaciones al Contrato

Cualquier modificación al presente documento deberá cumplir con las normas expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia para estos efectos y será publicada a través de la Página Web: [www.uala.com.co](http://www.uala.com.co), y será notificada a EL CLIENTE mediante correo electrónico. En caso de que tal notificación no pueda surtir, UALÁ comunicará las modificaciones a través de cualquier otro medio subsidiario que estime eficaz. La respectiva comunicación será remitida con una antelación no inferior a 10 días calendario al mecanismo de notificación señalado por EL CLIENTE. Si el CLIENTE no está de acuerdo con las nuevas modificaciones, limitaciones, supresión o adición, deberá informar a UALÁ dentro de los 10 días mencionados, caso en el cual podrá cancelar LA CUENTA UALÁ sin que exista penalidad o cargo alguno.

Cualquier información adicional o contenida en el presente reglamento podrá ser consultada a través de la página web [www.uala.com.co](http://www.uala.com.co).

## NOVENA – Tratamiento de datos personales

UALÁ tiene a disposición de sus clientes, empleados y proveedores, entre otros, una política de tratamiento de datos personales que podrá ser consultada en: [www.uala.com.co](http://www.uala.com.co). Durante el proceso de Vinculación, EL CLIENTE deberá impartir su autorización para el tratamiento de datos personales y datos personales sensibles que se encuentra publicada en [www.uala.com.co](http://www.uala.com.co).

## DÉCIMA - Declaración Voluntaria de Fondos

El CLIENTE declara que:

- 10.1. Sus recursos tienen un origen lícito y provienen directamente del desarrollo de su actividad económica y ocupación lícita, los cuales se desarrollan en cumplimiento del marco legal colombiano, así como son lícitos los recursos recibidos, consignados y usados en la CUENTA AULÀ.
- 10.2. Se abstendrá en todo momento de utilizar los recursos de la CUENTA UALÁ para destinarlos a cualquier actividad ilícita definidas como tal en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, o patrocinar en cualquier manera cualquier actividad o conducta ilícita.
- 10.3. No permitirá que terceros efectúen depósitos a su nombre, con fondos provenientes de otras personas que no tengan un origen lícito.

- 10.4. De presentarse cualquier inexactitud en la información suministrada en el proceso de vinculación o si se llegara a configurar alguna circunstancia descrita en los numerales anteriores de esta declaración, el CLIENTE autoriza a UALÁ a terminar el presente contrato en los términos de la Cláusula Décima Primera del presente reglamento.

### DÉCIMA PRIMERA – Terminación Unilateral SARLAFT

EL CLIENTE conoce, entiende y acepta de manera voluntaria e inequívoca que UALÁ, en cumplimiento de su obligación legal de prevenir y controlar el lavado de activos y la financiación del terrorismo, siguiendo la jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre la materia, y por construir una causal objetiva, podrá terminar, unilateralmente y sin previo aviso, la CUENTA UALÁ cuándo el CLIENTE:

- 11.1. Haya sido incluido en listas vinculantes y/o restrictivas, nacionales o internaciones, tales como ONU, OFAC o cuando aparezca esté incluido en cualquier otra lista donde se vincule con cualquier tipo de conductas delictivas, tales como narcotráfico, secuestro extorsivo, lavado de activos, trata de personas, entre otras.
- 11.2. Se haya iniciado por autoridades competentes investigación o haya sido condenado por conductas relacionadas con actividades ilícitas y/o relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o cualquier delito.
- 11.3. Se encuentre requerido por cualquier entidad de investigación y/o control, o mencionado en noticias de fuentes fiables, tanto a nivel nacional como internacional, por la presunta comisión de delitos fuentes de Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo (LAFT).
- 11.4. Realice transacciones que de acuerdo con las políticas internas y los mecanismos de detección establecidos por UALÁ sean calificadas como inusuales o sospechosas, o que por su naturaleza, monto, frecuencia y otros criterios no guarden relación con los ingresos, la actividad económica y/o ocupación declarada por EL CLIENTE.
- 11.5. Mantenga cualquier relación con una persona incluida en las mencionadas listas y/o vinculadas con las actividades ilícitas descritas en la presente cláusula.
- 11.6. No actualice su información o no entregue oportunamente la documentación o soportes de operaciones cuando sea requerido por parte de UALÁ.

Adicionalmente, EL CLIENTE conoce y acepta que UALÁ podrá limitar, suspender temporalmente o dar por terminado el producto si a su criterio existen dudas o conflictos frente a la procedencia de los fondos depositados; si la información proporcionada por EL CLIENTE resulta falsa, inexacta o incompleta; si EL CLIENTE realiza o permite que

terceros realicen indebida o fraudulentamente depósitos; o si se reciben transferencia de fondos, pagos, recargas o consignaciones no justificadas.

En caso de presentarse alguna de las situaciones descritas en esta cláusula, UALÁ comunicará dicha situación a EL CLIENTE por el medio de comunicación utilizado para contactar al CLIENTE, sin perjuicio de la realización de los reportes a las autoridades competentes según las normas aplicables.

### DÉCIMA SEGUNDA – Términos y Condiciones de la Aplicación de Ualá

Los términos y condiciones de uso de la CUENTA UALÁ serán aceptados a través de la aplicación móvil App UALÁ y serán dispuestos para conocimiento de EL CLIENTE previo a su Vinculación a través de la Página Web: [www.uala.com.co](http://www.uala.com.co).

### DÉCIMA TERCERA – Intercambio de Información:

EL CLIENTE entiende, acepta y declara que la información que ha suministrado a UALÁ es veraz y exacta, por lo tanto, la inexactitud o falta de veracidad de la información reportada por el CLIENTE será causal objetiva de terminación unilateral del producto contratado. Adicionalmente, mediante la aceptación del presente documento EL CLIENTE manifiesta que UALÁ le ha puesto en conocimiento que está obligada a cumplir con acuerdos de intercambio de información tributaria, bajo los términos de la Ley FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) emitida por el Gobierno de los Estados Unidos y del Estándar Común de Reporte (conocido por sus siglas en inglés como “CRS”) emitida por la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE). En consecuencia, EL CLIENTE que esté sujeto a esas normativas, autoriza que, en cumplimiento de los acuerdos mencionados con anterioridad, UALÁ reportará y compartirá su información financiera y transaccional con las autoridades competentes, incluyendo: el Gobierno de los Estados Unidos de Norteamérica, el Departamento de Servicios de Rentas Internas de Estados Unidos de Norteamérica (IRS), el ente fiscal en cualquier país diferente a Colombia o cualquier entidad gubernamental designada para la consolidación de esta información en Colombia. Lo anterior, con el fin de garantizar que se pueda identificar los tributos que resulten aplicables en otros países.

EL CLIENTE se compromete a informar inmediatamente a UALÁ cualquier cambio de circunstancias en su información, que puedan afectar su calificación o la de sus productos como reportables en cumplimiento de los acuerdos de intercambio de información tributaria mencionados.

## DÉCIMA CUARTA - Declaraciones Finales

EL CLIENTE manifiesta lo siguiente:

- 14.1. Que conservará de forma confidencial y para su uso exclusivo las claves y todos los elementos transaccionales relacionados con el manejo de la CUENTA UALÁ y se obliga a cumplir con los protocolos de seguridad dispuestos por UALÁ.
- 14.2. Que no influirá en el funcionamiento de la aplicación que UALÁ utilice, posea o ponga a su disposición para prestar sus servicios, o cualquier otra red informática, o desarrollo tecnológico que establezca a futuro.
- 14.3. Que hará su mejor esfuerzo para realizar transacciones a través de Internet, desde equipos de uso personal o de los cuales tenga control.
- 14.4. Que hará su mejor esfuerzo por no utilizar el servicio desde conexiones públicas no seguras, pues sus claves y elementos para acceder al servicio podrían verse comprometidas.
- 14.5. EL CLIENTE reconoce y acepta que, si como consecuencia del incumplimiento de los numerales 14.3 y 14.4 de la presente Cláusula se realizan transacciones no autorizadas o fraudes, asumirá como propias dichas transacciones, de acuerdo con lo estipulado en el presente reglamento, a menos que ello fuere imputable a UALÁ de manera exclusiva. EL CLIENTE tendrá siempre la posibilidad de demostrar ante UALÁ que cualquier transacción en la que se haya visto perjudicado de cualquier forma no tuvo como causa su propia culpa o dolo.
- 14.6. EL CLIENTE informará oportunamente a la ENTIDAD cualquier cambio de su información, así como a suministrar al momento de su Vinculación, la totalidad de la información exigida. Igualmente, EL CLIENTE se compromete a actualizar dicha información con una periodicidad anual.

EL CLIENTE declara que ha leído el presente reglamento y que UALÁ le ha informado de manera clara las características de la CUENTA UALÁ, los procedimientos operativos, sus costos, las herramientas transaccionales y seguridades, los derechos y obligaciones, los riesgos que conlleva la ejecución del presente contrato y el incumplimiento, aceptándolos y obligándose a su cumplimiento. Adicionalmente, EL CLIENTE manifiesta que el contenido del presente documento fue conocido e informado al momento de su Vinculación y que está a disposición suya en la Página Web: [www.uala.com.co](http://www.uala.com.co).

Versión	Fecha de Publicación	Descripción del Cambio
---------	----------------------	------------------------

1	27 de enero de 2022	Lanzamiento de Ualá en Colombia con un Depósito de Bajo Monto
2	5 de septiembre de 2022	Inclusión de Migrantes Venezolanos identificados con un Permiso de Protección Temporal.
3	26 de septiembre de 2022	Inclusión de disposiciones relacionadas con Tarjeta Débito Digital, inclusión de una nueva causal de terminación y eliminación de disposiciones sobre inactivación de cuentas.
4	19 de diciembre de 2022	Inclusión de precisiones sobre: (i) el servicio de PSE, (ii) funcionalidades de “Agenda de Contactos” y “Pago de Servicios y Recargas”, (iii) remuneración de la CUENTA UALÁ, (iv) Obligaciones de EL CLIENTE y (v) proceso de cancelación de la CUENTA UALÁ.
5	21 de diciembre de 2022	(i) Modificación a los límites de transaccionalidad y saldo de la CUENTA UALÁ, (ii) aclaraciones sobre las causales de rechazo de apertura de cuenta, (iii) modificación a las fechas de abono de los intereses sobre los saldos líquidos depositados, (iv) inclusión de débitos automáticos por trámite de contracargos y (v) obligación adicional por devoluciones.