

## TERMINOS Y CONDICIONES PORTAL TRANSACCIONAL

### CAPÍTULO I DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

**ARTÍCULO 1 – OBJETO:** EL PORTAL TRANSACCIONAL es un canal ofrecido por **PROSPERANDO** para facilitar a sus **ASOCIADOS** el acceso a los productos y servicios brindados a través de medios electrónicos no presenciales. Para la correcta utilización de este servicio, el **ASOCIADO** se obliga a cumplir con los términos y condiciones del presente CONTRATO DE TERMINOS Y CONDICIONES DE MANEJO DEL PORTAL TRANSACCIONAL de **PROSPERANDO**.

**ARTÍCULO 2 – FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS: PROSPERANDO** procurará que el Servicio esté disponible para el **ASOCIADO** las veinticuatro (24) horas, todos los días, 365 días al año sin perjuicio de las limitaciones y restricciones de operaciones específicas establecidas e informadas por **PROSPERANDO**. No obstante, La Cooperativa puede restringir o modificar su funcionamiento, temporal o definitivamente a un determinado horario o para una clase de transacciones específicas. La entidad define la hora de corte diaria, por lo tanto, el **ASOCIADO** acepta la condición que la fecha real de la operación en el sistema no es igual a la fecha del calendario en algunos casos.

**ARTÍCULO 3 – SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: PROSPERANDO** podrá en cualquier momento interrumpir o suspender el servicio por razones técnicas, de seguridad, por los problemas que puedan presentarse por cortes en los servicios de teléfonos, energía, por fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero, etc.

**ARTÍCULO 4 – DESTINATARIOS DEL SERVICIO:** El servicio ofrecido por parte de **PROSPERANDO** a través de EL PORTAL TRANSACCIONAL. Es exclusivo para los **ASOCIADOS** de **PROSPERANDO** titulares de una cuenta de ahorros.

**ARTÍCULO 5 – SOLICITUD DEL SERVICIO:** Para poder acceder al servicio de EL PORTAL TRANSACCIONAL, el **ASOCIADO** deberá:

- 5.1. Ser titular por lo menos de una cuenta de ahorros en **PROSPERANDO**.
- 5.2. Registrarse en este canal no presencial y disponer de un **USUARIO** autorizado e ingresado en EL PORTAL TRANSACCIONAL.

**ARTÍCULO 6 – OPERACIONES PERMITIDAS:** Este canal electrónico no presencial permitirá al **ASOCIADO** realizar en EL PORTAL TRANSACCIONAL las transacciones propias de la Red, las disponibles en el sistema PSE, las transferencias interbancarias y aquellas que se implementen en el futuro.

- 6.1. El **ASOCIADO** podrá utilizar los servicios electrónicos ofrecidos por PROSPERANDO, mientras esté vinculado con la entidad. Una vez que los productos sean cancelados, la Cooperativa suspenderá el acceso a estos servicios sin necesidad de ninguna comunicación adicional. Así mismo PROSPERANDO podrá suspender o restringir estos servicios en cualquier momento durante determinado periodo de tiempo mientras se restablecen las condiciones normales por razones de seguridad, contingencia o fuerza mayor.
- 6.2. **PROSPERANDO** procesará la información y las operaciones en el momento en que el **ASOCIADO** active el servicio mediante la respectiva clave y/o seguridades adicionales, siempre y cuando, fueren legales o convencionalmente posibles, no obstante lo anterior, las operaciones que realice con la información suministrada durante el día estarán sometidas a verificación por parte de **PROSPERANDO**, autorizando el **ASOCIADO** desde ahora los ajustes, débitos o créditos, que éste efectúe en las respectivas cuentas o créditos en razón de dicha verificación, que en todo caso será justificada.
- 6.3. **PROSPERANDO** garantiza privacidad total en la información del **ASOCIADO** y de los datos relativos a la transaccionalidad, integridad en los mensajes intercambiados y mecanismos que permitan que una vez realizada una transacción, quede constancia de ello. Para acceder al servicio de transferencias, pagos e inscripción de cuentas, el **ASOCIADO** inscribirá en el PORTAL TRANSACCIONAL una CLAVE para realizar las transacciones mencionadas. La CLAVE DE ACCESO constituirá la firma electrónica que identificará al **ASOCIADO** en sus relaciones con **PROSPERANDO** vía internet, y estará bajo su control exclusivo. Igualmente es entendido que por cuestiones de seguridad o por presentarse eventos que pongan en peligro los intereses de **PROSPERANDO**, el **ASOCIADO**, o terceras personas, **PROSPERANDO** podrá suspender temporal o definitivamente o limitar el servicio cuando detecte que **USUARIOS** no autorizados intentan entrar al sistema. Adicionalmente, el **ASOCIADO** asumirá todos los riesgos, costos y pérdidas incurridas que tengan origen o que estén relacionados con el uso no autorizado de los servicios por personas que obtengan acceso bajo su responsabilidad. Cualquier operación realizada por el **ASOCIADO** con la utilización de su CLAVE será entendida como emanada válida, legítima y auténticamente por éste, sin que **PROSPERANDO** tenga la obligación de realizar o tomar resguardo adicional en tal sentido. No podrá oponerse

defensa alguna basada en defecto de acreditación asumiendo el **ASOCIADO** toda la consecuencia jurídica del uso del sistema en su nombre.

**ARTÍCULO 7 – COSTOS: PROSPERANDO** se reserva en cualquier momento el derecho de establecer y cobrar una tarifa y/o comisión por acceso a EL PORTAL TRANSACCIONAL, cobro que será aceptado por el **ASOCIADO**. En el momento que esté realizando la transacción.

**ARTÍCULO 8 – TERMINACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** El SERVICIO de qué trata las presentes CONDICIONES, se podrá dar por terminado unilateralmente por parte de **PROSPERANDO**, en los siguientes eventos:

**8.1.** Ante el incumplimiento del **ASOCIADO** de cualquiera de las obligaciones contenidas en este Reglamento, o de las que por Ley se entiendan incorporadas al mismo.

**8.2.** En aquellos casos en los cuales exista sospecha de actuaciones irregulares que afecten real o potencialmente los intereses del **ASOCIADO** y/o PROSPERANDO.

**8.3.** PROSPERANDO podrá suspender LOS SERVICIOS en cualquier momento durante determinado periodo de tiempo por razones de seguridad, contingencia, fuerza mayor o cuando se detecten condiciones que pongan en peligro los intereses del **ASOCIADO** o terceros.

**8.4.** Cuando se cancele el producto vinculado al presente servicio del cual sea titular el ASOCIADO.

No obstante, cada una de las partes podrá darlo por terminado de forma unilateral siempre que medie comunicación escrita.

**ARTÍCULO 9 – PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN AL TERRORISMO:** PROSPERANDO se reserva el derecho a cancelar o suspender el servicio de EL PORTAL TRANSACCIONAL al (los) **ASOCIADO(S)** que incumpla(n) o contraríe(n) lo dispuesto en las presentes CONDICIONES, o que utilicen el servicio con la finalidad de cometer actos fraudulentos, delictivos, en perjuicio de terceros y/o contrarios a la moral y a las buenas costumbres, sin que por ello se pueda derivar responsabilidad alguna a cargo de PROSPERANDO. También podrá cancelar o suspender el servicio cuando el **ASOCIADO** llegare a estar:

- 9.1. Vinculado por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas u otros delitos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo,
- 9.2. Incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior — OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo
- 9.3. condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos.

**ARTÍCULO 10 – RECLAMOS: PROSPERANDO** atenderá y gestionará los reclamos formulados por el(los) ASOCIADO(S) relacionados con las transacciones en EL PORTAL TRANSACCIONAL.

## CAPÍTULO II

### RESPONSABILIDADES Y DEBERES DE LOS ASOCIADOS

**ARTÍCULO 11 – DEBERES DEL ASOCIADO:** El ASOCIADO es responsable de tomar las medidas de seguridad necesarias para evitar virus y/o otros actores nocivos que circulan por Internet en los equipos que el **ASOCIADO** utilice. El **ASOCIADO** es responsable de los perjuicios que se causen a **PROSPERANDO** por el uso indebido del PORTAL TRANSACCIONAL, así como por la falta de veracidad, inexactitud, omisión y/o error de la información suministrada por el **ASOCIADO**.

- 11.1. El **ASOCIADO** acepta como prueba de las operaciones y/o transacciones efectuadas los registros electrónicos que se generen bajo la clave, firma digital, firma electrónica y/o seguridades adicionales, reconociendo como veraces dichos registros. Es responsabilidad del **ASOCIADO** verificar la exactitud de la información que suministre para hacer uso de los servicios de EL PORTAL TRANSACCIONAL, tales como números de cuenta, números de recibos, valor de los recibos, entre otros.

**ARTÍCULO 12 – RESPONSABILIDADES DEL ASOCIADO:** También es responsabilidad del **ASOCIADO**:

- 12.1. No suplantar a otro **ASOCIADO**.
- 12.2. No acceder, ni intentar sobrepasar los controles de seguridad a través de herramientas de hackeo, ni intervenir en el funcionamiento ni usar o disponer en cualquier forma de los archivos, sistemas, programas, aplicaciones o cualquier otro elemento de **PROSPERANDO** con carácter exclusivo, reservado o propio de su actividad, o que utilice o posea a efectos de llevar a cabo la presentación de sus servicios en Internet o en cualquier otra red informática, como también se obliga a no acceder ni usar o disponer indebidamente o sin autorización de **PROSPERANDO** de los datos o información incluida en los mismos programas, archivos, sistemas, aplicaciones, entre otros.
- 12.3. El **ASOCIADO** se compromete a guardar registro de los números de transacción y/o referencias que arroje el servicio y que sean necesarios para identificar su solicitud y/o transacción.
- 12.4. El **ASOCIADO** es responsable del uso y manejo que le dé a la información suministrada por él a **PROSPERANDO** a través del PORTAL. El **ASOCIADO** es responsable de validar la información contenida en EL PORTAL TRANSACCIONAL.
- 12.5. El ASOCIADO debe disponer de los medios físicos necesarios que le permitan recibir o transmitir por vía Internet la información relacionada con los productos y servicios de **PROSPERANDO**. El **ASOCIADO** mantendrá a su propio costo y gasto el equipo y los servicios de comunicación necesarios para utilizar EL PORTAL TRANSACCIONAL y **PROSPERANDO** no se hará responsable de la disponibilidad, ni de la confiabilidad de dicho equipo o de los servicios de comunicación utilizados por el **ASOCIADO**.
- 12.6. Cambiar su clave cada vez que el sistema lo alerte. De igual forma la podrá modificar en cualquier momento.
- 12.7. Mantener los recursos disponibles suficientes en moneda legal colombiana, en la(s) cuenta(s) abierta(s) en EL ENTE COMPENSADOR, para permitir que las operaciones ordenadas sean tramitadas y liquidadas en las oportunidades que se señalen, así como para debitar el valor de la comisión e IVA a favor de EL ENTE COMPENSADOR de acuerdo con la Tarifa establecida por **PROSPERANDO**.

**ARTÍCULO 13 – OTRAS RESPONSABILIDADES:** El **ASOCIADO** se hace responsable por cualquier daño o perjuicio de cualquier naturaleza que cause a PROSPERANDO como resultado de:

**13.1.** El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas de la aceptación de las presentes CONDICIONES.

**13.2.** La violación o el cumplimiento de cualquier disposición legal referente al servicio del PORTAL TRANSACCIONAL.

### **CAPÍTULO III EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDADES DE PROSPERANDO**

**ARTÍCULO 14: PROSPERANDO** no se obliga a:

**14.1.** Garantizar que el **ASOCIADO** utilice el servicio conforme a las CONDICIONES descritas en este reglamento.

**14.2. PROSPERANDO** no responde por cualquier daño o perjuicio de cualquier naturaleza que se cause al **ASOCIADO**: i) Por la falta de disponibilidad o continuidad de EL PORTAL TRANSACCIONAL ii) Por la información suministrada por el ASOCIADO iii) Por el uso indebido que el **ASOCIADO** realice de la información que **PROSPERANDO** suministre al **ASOCIADO** por medio de EL PORTAL TRANSACCIONAL. iv) Por la suplantación del **ASOCIADO** a través de EL PORTAL TRANSACCIONAL. v) Por las decisiones que tome el **ASOCIADO** con base en la información contenida o suministrada en o a través de EL PORTAL TRANSACCIONAL. vi) Por la información contenida o suministrada en o a través de EL PORTAL TRANSACCIONAL, vii) **PROSPERANDO** no se responsabiliza en el evento de que las operaciones no puedan realizarse por causas atribuidas al **ASOCIADO**, tales como cuentas embargadas, insuficiencia de fondos en sus cuentas o por incorrecta operación del sistema o por daños en los sistemas de comunicación, u otros que estén por fuera del control de **PROSPERANDO**. **PROSPERANDO** no se hace responsable de los perjuicios que se causen o se lleguen a causar como consecuencia directa o indirecta del uso, mal uso o interpretación de la información suministrada por el **ASOCIADO** a través de EL PORTAL TRANSACCIONAL.

## CAPÍTULO IV RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

**ARTÍCULO 15:** La Clave es personal e intransferible, no se puede compartir con nadie. Dar a conocer las claves generará riesgos de fraudes.

**15.1.** No escriba la clave en ningún lado, memorícela.

**15.2. PROSPERANDO** nunca solicitará el cambio de la clave a través de correo electrónico o mensajes de texto.

**ARTÍCULO 16:** Realice sus transacciones únicamente desde equipos de uso personal, en su casa u oficina, evite el uso de equipos ubicados en sitios públicos que no sean de absoluta confianza como los café internet, salas universitarias o lugares donde extraños puedan tener acceso a su información confidencial.

**16.1.** Nunca preste su cuenta para recibir fondos cuyo origen usted desconoce, delincuentes utilizan este método para la transferencia de dinero de procedencia ilícita.

**16.2.** Nunca ingrese a través de enlaces en correos electrónicos falsos (phishing), que puedan llevarle a sitios fraudulentos. Recuerde que la **PROSPERANDO** no solicita información confidencial por este medio.

**16.3.** Instale y mantenga actualizado su computador con herramientas de seguridad informática (antivirus, antispymware, firewall personal y actualizaciones del sistema operativo), lo cual le protege contra espionaje y robo de información.

**16.4.** Si utiliza un computador portátil, le recomendamos no acceder a EL PORTAL TRANSACCIONAL desde una conexión inalámbrica (WiFi) pública, por ejemplo, en aeropuertos o parques.

**16.5.** Usted debe tener total confidencialidad con la información del **USUARIO** y claves de acceso a EL PORTAL TRANSACCIONAL.

**16.6.** Una vez termine la (s) transacción (es) debe asegurarse que cerró la sesión de EL PORTAL TRANSACCIONAL para evitar que otros ingresen a ella.

- 16.7. Si le llega un reporte de una transacción que usted no ha realizado debe proceder de inmediato a bloquear el canal de EL PORTAL TRANSACCIONAL, comunicándose con **PROSPERANDO**.
- 16.8. Realice cambios de clave de manera preventiva, por lo menos una vez por mes.
- 16.9. Cuando realice compras por Internet, cerciórese que sean páginas seguras (verificando que esté presente el candado de seguridad en la parte inferior, o muestre en la dirección el prefijo https) de lo contrario no estará segura la confidencialidad de sus datos personales y financieros.
- 16.10. Evite descargar e instalar programas de fuentes desconocidas, estos pueden contener programas escondidos o virus que pueden comprometer su información.
- 16.11. Mantenga actualizado su computador con herramientas de seguridad como antivirus, antispyware, firewall personal, y actualizaciones del sistema operativo, con el fin de protegerse de programas maliciosos que sustraigan su información.
- 16.12. Cuando defina “las preguntas de seguridad”, evite ingresar respuestas obvias o que sean conocidas por terceras personas, utilice contraseñas fáciles de recordar para usted, no utilice fechas de nacimiento, número de documento de identidad, dirección o teléfonos, tenga en cuenta la combinación de letras, números y caracteres especiales, memorícelas y no las escriba en ningún lugar.

**ARTÍCULO 17 - MODALIDADES DE FRAUDE:** Ingeniería Social: Es el conjunto de técnicas que los delincuentes usan para manipular a las personas a través de engaño telefónico, presencial o por internet, buscando apropiarse de su información personal y financiera, como sus números de identificación y las claves de sus cuentas bancarias. En general el fraude se comete a través de alguna de las siguientes modalidades: phishing, pharming, vishing, smishing y whaling.

**ARTÍCULO 18 - COMO PROTEGERSE:** El USUARIO debe evitar:

- 18.1. Proporcionar datos personales a través del perfil de las redes sociales (Facebook, Twitter, Pinterest, etc.)



- 18.2. Diligenciar formularios en sitios web para suscribirse a boletines en línea o participar en rifas.
- 18.3. Diligenciar formularios físicos donde le solicitan actualizar datos a cambio de algún beneficio.

## CAPÍTULO V DISPOSICIONES FINALES

**ARTÍCULO 19 - PROTECCION DATOS PERSONALES:** El **ASOCIADO** mediante el registro de sus datos personales en EL PORTAL TRANSACCIONAL, autoriza a **PROSPERANDO** para la recolección, almacenamiento y uso de estos con la finalidad de adelantar el trámite de la activación del servicio de EL PORTAL TRANSACCIONAL para facilitarle el acceso a los productos y servicios ofrecidos a través de este medio electrónico no presencial.

Como titular de la información el **ASOCIADO** tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracción a la ley, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos a **PROSPERANDO**, en los casos en que sea procedente y acceder en forma gratuita a los mismos.

**PROSPERANDO** se encuentra ubicada en la Calle 14 Número 2-70 en la ciudad de Ibagué, y con número telefónico **01800975801**.

**ARTÍCULO 20 - PROPIEDAD INTELECTUAL:** **PROSPERANDO** es titular de todo logotipo, imagen, lema, marca (figurativa, sonora, nominativa, etc.), texto, ilustración, diseño, fotografía, vídeo y cualquier elemento de propiedad intelectual e industrial que se encuentre en EL PORTAL TRANSACCIONAL, los cuales se encuentran protegidos por las normas nacionales e internacionales de propiedad industrial y derechos de autor. Por lo tanto, el(los) **ASOCIADO (S)** se compromete(n) a no hacer uso de ellos, so pena de la responsabilidad civil y penal que se derive del incumplimiento de la presente obligación.

**ARTÍCULO 21 - LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE:** El presente servicio de EL PORTAL TRANSACCIONAL se regula por la legislación colombiana. Cualquier conflicto o reclamación originada en el uso de EL PORTAL TRANSACCIONAL será sometida a la Jurisdicción Ordinaria de la República de Colombia.

**ARTÍCULO 22 - VIGENCIA Y MODIFICACIÓN:** **PROSPERANDO** podrá cancelar, limitar, modificar o adicionar los términos y condiciones del presente reglamento, a través del envío de una comunicación a la última dirección registrada y mediante

un aviso publicado en el sitio Web de **PROSPERANDO**. Si pasados quince (15) días calendario de dicho aviso el **ASOCIADO** no solicita la cancelación del servicio o continúa haciendo uso de este, se entiende que acepta incondicional e íntegramente las modificaciones introducidas.

*Original Firmado*

**Aprobado por**  
**Diana Lucia Roa Diaz**  
Gerente General

*Original Firmado*

**Revisado por**  
**Cley Lozano Serna**  
Director Financiero

*Original Firmado*

**Elaborado por**  
**Andres Felipe Rugeles**  
Coordinador de Procesos