**CONDICIONES Y RESTRICCIONES PARA EL USO DE LA TARJETA STUDIO F DE BBVA**

Cancelando la totalidad de la compra por primera vez con tu tarjeta de crédito Studio F de BBVA, recibe un 20% de descuento en artículos de última colección, este beneficio aplica tanto para la primera compra en Studio F como para la primera compra en ELA. Posteriormente, cancelando la totalidad de la compra con tu tarjeta de crédito Studio F de BBVA en las tiendas Studio F o Ela, recibe un 10% de descuento permanente en artículos de última colección. Si perteneces a la categoría Elite del programa de fidelización Ten Card, en lugar de recibir 10% de descuento permanente en la compra de artículos de última colección de Studio F, recibirás un 12% de descuento o si perteneces a la categoría Gold del programa de fidelización Ten Card, en lugar de recibir 10% de descuento permanente en la compra de artículos de última colección de Studio F, recibirás un 15% de descuento. Aplica en las tiendas Studio F y ELA de línea en Colombia a excepción de las tiendas Outlet y tiendas ubicadas en Falabella. Aplica también para las tiendas online [www.studiof.com.co](http://www.studiof.com.co) o [www.ela.com.co](http://www.ela.com.co). Beneficios válidos durante la vigencia de la tarjeta. No acumulable con otras promociones, bonos y/o descuentos. No aplica para compras de Gift Card. No aplica para separar, facturar y/o comprar artículos en la modalidad de “separación de mercancía”. Producto de crédito sujeto a reglamento, para consultar este reglamento, ingresa aquí: [www.studiof.com.co/especiales/bbva](http://www.studiof.com.co/especiales/bbva). El beneficio es personal e intransferible, y no es canjeable por dinero en efectivo u otros bienes y/o servicios. Con el solo hecho de tener una tarjeta de crédito Studio F de BBVA a tu nombre, podrás inscribirte al programa de fidelización de Studio F, Ten Card, y/o al programa de fidelización de Ela, Puntos Ela, sin ningún requisito distinto a diligenciar completa y correctamente el formulario de inscripción correspondiente. Aplican condiciones y restricciones del programa de fidelización Ten Card y/o Puntos Ela, para consultarlas, ingresa aquí: [www.studiof.com.co/tencard](http://www.studiof.com.co/tencard) o [www.ela.com.co/servicio-al-cliente/puntos-ela](http://www.ela.com.co/servicio-al-cliente/puntos-ela), respectivamente. Para mayor información puede contactarnos en servicioalcliente@studiof.com.co, al (2) 6850000 Ext. 2220 Cali. STF GROUP S.A. o en [www.bbva.com.co/personas/tarjetas/visa/studiof/](http://www.bbva.com.co/personas/tarjetas/visa/studiof/)

**REGLAMENTO GENERAL DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA PRODUCTOS, SERVICIOS Y CANALES OFRECIDOS POR BBVA COLOMBIA A PERSONAS NATURALES**

1. **INTRODUCCIÓN.**

Este reglamento explica las condiciones de la Tarjeta de Crédito Studio F - BBVA (en adelante La Tarjeta), así como los derechos y obligaciones que usted adquiere, si decide aceptarlo. Lo invitamos a revisarlo cuidadosamente.

Está organizado en 5 partes:

1. Las condiciones específicas La tarjeta de crédito.
2. Las condiciones generales de los productos, canales y servicios.
3. Los derechos y deberes.
4. Las autorizaciones generales y específicas para el tratamiento de su información personal.
5. El glosario de las palabras marcadas con el ícono con una explicación detallada de las mismas.

Si requiere más información, comuníquese con los siguientes canales de contacto de BBVA:

* www.bbva.com.co
* Call Center: Bogotá 4010000, Barranquilla 3503500, Bucaramanga 6304000, Medellín 4938300 y a nivel nacional a la línea 018000912227
* Cualquier oficina BBVA
* Su Gerente o Gestor de Cuenta

1. **CONDICIONES DE LOS PRODUCTOS, CANALES Y SERVICIOS.**
   1. **Tarjeta de crédito**

**2.1.1. ¿Qué es la tarjeta de crédito?**

Es un medio de pago emitido por BBVA que le permite usar un cupo rotativo en compras y avances en efectivo, de acuerdo a los valores aprobados por BBVA.

**2.1.2. ¿Cuáles son las características de la tarjeta de crédito?**

1. Es aprobada por BBVA.

2. Su otorgamiento está sujeto a disponibilidad crediticia, normas de crédito vigentes y a consideraciones de orden financiero y de tesorería.

3. Puede ser una tarjeta, código o dispositivo electrónico.

4. Las compras y avances pueden ser diferidos al plazo que previamente disponga BBVA, o que usted elija, dependiendo del tipo de utilización. Estos plazos serán informados por alguno de los medios establecidos en el numeral 3.1.2. y publicados en [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co)

5. Puede ser utilizada a nivel nacional e internacional.

6. Puede ser bloqueada o revocada cuando exista mora en el pago de las cuotas, desde el primer día de mora.

7. En caso que usted realice utilizaciones del cupo de su tarjeta de crédito por valores superiores al aprobado, BBVA podrá autorizarlas siempre y cuando el cupo total utilizado no supere el aprobado en un 10%. El valor excedente al cupo de la tarjeta de crédito aprobado se considerará un extracupo y se regirá por las mismas condiciones del cupo inicialmente aprobado. Este extra-cupo estará sujeto a aprobación de BBVA y dependerá de sus condiciones financieras, de la disponibilidad crediticia y de condiciones de tesorería de BBVA.

**2.1.3. ¿A quién puede entregarle BBVA la tarjeta de crédito?**

Al titular o sus amparados (explicados al final de la presente cláusula) o a la persona natural que designe el titular, mediante poder debidamente otorgado.

**2.1.4. ¿La tarjeta de crédito tiene vencimiento?**

Sí. La fecha de vencimiento está escrita en la tarjeta de crédito o es informada por los medios de comunicación establecidos en la cláusula 3.1.2. de este reglamento. Una vez se cumpla esta fecha, previa solicitud del cliente, BBVA puede emitir una nueva para sustituir la anterior. Su entrega se hará personalmente en la oficina de BBVA a la que sea asignada o enviada a su domicilio registrado. En caso que usted solicite la expedición de una nueva tarjeta de crédito por vencimiento de la anterior, BBVA realizará un estudio de crédito, para lo cual, requiere que usted tenga la documentación inicialmente aportada actualizada. Después de este estudio, la nueva tarjeta podrá ser negada o autorizada bajo las mismas o distintas condiciones que la anterior.

**2.1.5. Obligaciones relacionadas con el uso y contratación de la tarjeta de crédito empresarial.**

**2.1.5.1. ¿Cuáles son sus obligaciones específicas si contrata una tarjeta de crédito BBVA?**

Usted debe: 1. Firmar la tarjeta inmediatamente. 2. Crear y memorizar la clave de transacciones. 3. Custodiar la tarjeta y claves para impedir que terceros conozcan sus datos y hagan uso de ella. 4. Firmar los comprobantes de venta o pagarés, cada vez que efectúe compras con ella. 5. Notificar a BBVA del extravío, hurto o robo de la tarjeta de crédito. 6. Pagar las cuotas mensuales generadas en las fechas acordadas con BBVA. 7.Si decide realizar pagos anticipados o por valores superiores a los pagos mínimos, no se cobrará ninguna penalidad. 8. Abstenerse de utilizarla para compras de bienes y servicios ilegales.

**2.1.5.2. ¿Cuáles son las obligaciones de BBVA si usted adquiere una tarjeta de crédito?**

BBVA se obliga a: 1. Enviarle los extractos de su tarjeta con el detalle de todas las transacciones que haya realizado en el periodo informado, con su fecha, valor y tasa, así como el valor de los intereses, comisiones, tarifas, pagos recibidos por BBVA, el pago mínimo y el pago total, en la periodicidad pactada en el contrato respectivo. 2. Informarle con al menos 15 días de anticipación, si BBVA decidió aumentar, disminuir o revocar el cupo de su tarjeta de crédito, en caso que cambien las condiciones que generaron la aprobación. 3. Cobrarle los intereses por las compras y avances a la tasa vigente al día que realice la transacción, desde la fecha de la misma hasta que se registre el pago, la cual puede consultar en www.bbva.com.co en la Sección de Tasas y Tarifas. 4. Liquidar las transacciones que realice en el exterior con base en la Tasa Representativa del Mercado “TRM” del día en que se cargue a la tarjeta de crédito. Todos los consumos realizados en el exterior son convertidos inicialmente a Dólares de Estados Unidos de América, los cuales son multiplicados por la TRM para ser finalmente reflejados en Pesos Colombianos en su extracto.

**2.1.6. ¿Qué es una tarjeta de crédito amparada?**

Es un beneficio que recibe el titular de una tarjeta de crédito que le permite asignar un cupo de su tarjeta a la persona que desee que se denominará “Usuario Amparado”, cupo para ser usado a través de otra tarjeta de crédito. Lo anterior significa que el titular de la tarjeta de crédito principal es responsable del cumplimiento de los deberes y obligaciones asociados con la tarjeta de crédito amparada. El titular es quien tiene a su cargo el pago mínimo y total de la misma.

**2.2. Los demás canales y medios ofrecidos para el manejo de productos y servicios**

BBVA ofrece varios canales y medios para el manejo de sus productos y servicios, en los que puede realizar consultas, retiros, transferencias y otras operaciones y que estarán a su disposición:

**2.2.1. Tarjetas:**

Usted tiene a su disposición tarjetas inteligentes, de identificación, débito, crédito, de coordenadas net segura, códigos, entre otras. Estas tarjetas están bajo su exclusiva responsabilidad y son personales e intransferibles.

**2.2.2. Banca Telefónica:**

Usted puede acceder a este canal mediante llamada telefónica a los números del Call Center – Contact Center BBVA que se encuentran en la introducción de este reglamento. Se le solicitará digitar sus claves y códigos de seguridad, que le permitirá realizar pagos, desembolsos de cupos rotativos, transferencias, conocer saldos y movimientos de sus productos, entre otros. Si usted acepta este reglamento, autoriza a BBVA a grabar las llamadas telefónicas que realice para efectuar consultas y operaciones en sus productos.

**2.2.3. Alertas por correo electrónico y SMS:**

Usted puede recibir mensajes de texto o datos en su celular o correo electrónico registrado en BBVA, con la información de las transacciones que realice. También podrá recibir promociones, información financiera y comercial, nuevos productos, fechas y valores para pago de sus productos, entre otros. Usted se obliga a mantener el dispositivo y correo habilitado permanentemente para recibir los mensajes y notificar a BBVA cualquier modificación, hurto, pérdida y baja de su número de teléfono celular o correo electrónico.

**2.2.4. Banca electrónica o por internet y Banca Móvil:**

A través de estos servicios, usted puede realizar consultas, transferencias, pagos de productos y servicios, programación de pagos, bloqueos, personalizar canales y montos para realizar transacciones, entre otros. Lo anterior, respetando los valores máximos diarios y mensuales que usted haya definido para realizar transacciones por estos canales. Al aceptar este reglamento y si utiliza la Banca Móvil (BBVA Móvil) y la Banca Electrónica (BBVA Net), usted se obliga a: 1. Asignar la clave de ingreso a los distintos canales la primera vez que acceda al servicio y cambiarla periódicamente. 2. Personalizar los canales y definir los montos autorizados al día y mes para realizar transacciones. 3. Cuidar y proteger sus claves e información personal y evitar que sean conocidos por otras personas. 4. Utilizar los códigos y claves fijas y dinámicas cumpliendo las instrucciones de seguridad que le entrega BBVA. 5. No acceder al sitio web de BBVA o a BBVA Móvil a través de links, correos electrónicos, equipos o sitios no seguros, tales como computadores de acceso público, páginas web con el icono de candado abierto o llave rota, o direcciones electrónicas que no inicien con https://. 6. No responder mensajes que soliciten su información personal y confidencial. Le informamos que BBVA nunca le solicita por ningún medio distinto a los explicados en este reglamento, la información de su tarjeta net segura, claves de acceso ni información que es de su uso exclusivo. 7. Estar atento a las llamadas o acciones que realice BBVA para confirmar las operaciones que parezcan sospechosas. Así mismo, debe prestar atención a las alertas que se le envíen por correo electrónico o mensaje de texto con la información de las transacciones que realice. 8. Garantizar que los códigos, contraseñas, usuarios y claves únicamente sean conocidas por usted, ya que son, secretas, confidenciales e intransferibles y por consiguiente, toda operación que se realice por medios electrónicos con su información de seguridad, se presume realizada por usted.

Recuerde que: Para tener los servicios de alerta por correo electrónico y SMS, Banca Móvil y Banca Electrónica, usted debe tener y mantener bajo su propio costo, el equipo y servicio de comunicación requerido para hacer la conexión a internet y a su celular, que le permita recibir y trasmitir la información. BBVA no es responsable del acceso al servicio de internet que tenga contratado con su proveedor autorizado ni de la calidad del mismo. Estos servicios no están disponibles si existen circunstancias que estén fuera del control de BBVA o que no permitan la prestación del servicio, por fuerza mayor, caso fortuito o hecho de terceros. En estos casos, BBVA no tiene responsabilidad alguna.

1. **CONDICIONES DE LOS PRODUCTOS, CANALES Y SERVICIOS.**
   1. **Comunicaciones**

**Características de las comunicaciones de BBVA**

* + 1. **¿Qué información puede comunicarle BBVA?**

Información comercial, legal y operativa tal como:

* Información sobre las condiciones de los productos, canales y servicios.
* Tasas, costos, comisiones y gastos asociados.
* Información comercial y financiera relevante.
* Transacciones y operaciones que realice en cajeros automáticos, bbva móvil, call center e internet.
* Las modificaciones, aclaraciones y actualizaciones que se hagan al presente reglamento.
* Horarios de funcionamiento.
* Promociones y novedades.
  + 1. **¿Qué medios puede utilizar BBVA para comunicarle información?**

BBVA puede utilizar correo electrónico, página web, mensajes de datos o SMS, correspondencia a las direcciones registradas por usted en BBVA, avisos, cartas, circulares colocadas en las instalaciones del Banco abiertas al público, publicaciones en diarios de circulación nacional o local, volantes, o personalmente en las oficinas de BBVA o canales de atención. La información sobre cuentas y productos únicamente podrá ser entregada al titular de la cuenta o producto y a las personas que éste designe, mediante poder debidamente otorgado.

* + 1. **¿Cómo comunica BBVA el estado de los productos y obligaciones?**

BBVA comunica mediante extractos, que se envían mensualmente a la dirección física o electrónica que usted registre para tal fin.

* + 1. **Sobre los extractos**

BBVA le enviará mensualmente extractos de sus productos, que contienen como mínimo la siguiente información:

* Todas las operaciones que usted haya realizado en el periodo reportado.
* Los saldos disponibles
* Tasas de interés
* Valor de la cuota total y mínima a pagar
* Fecha máxima de pago.
* Forma de liquidación de los intereses.

Si usted no realiza movimientos en sus productos, BBVA no está obligado a enviarle extractos. BBVA puede cambiar la periodicidad con la que se envían los extractos, informándole previamente al cliente cuál será esta nueva periodicidad. Adicionalmente, BBVA puede hacerle llamadas o enviarle mensajes y comunicaciones a cualquiera de los teléfonos, direcciones electrónicas y físicas que usted haya registrado, para recordarle las fechas límite de pago o vencimiento de sus obligaciones y realizar gestiones de cobranza.

**3.2. Transacciones Condiciones de las transacciones**

**3.2.1. ¿Dónde puede realizar transacciones?**

BBVA pone a su disposición los siguientes canales: Oficinas BBVA, cajeros automáticos, corresponsales bancarios, cajeros depositarios, e-corner, call center, Internet, banca móvil, entre otros. Estos canales no están disponibles si existen circunstancias que estén fuera del control de BBVA o que no permitan la prestación del servicio, por fuerza mayor, caso fortuito o hecho de terceros, caso en el cual BBVA no tiene responsabilidad alguna. BBVA le informará canales que se le habiliten para realizar transacciones de acuerdo con los productos que usted contrate y determinar los montos, número de transacciones permitidas y horarios de atención.

**3.2.2. ¿Cuándo puede realizar transacciones?**

Cualquier día de la semana, dependiendo de la disponibilidad y horarios de atención de los canales. Las transacciones que usted realice los días sábados, domingos, feriados y en horarios adicionales, se entienden realizadas el día hábil siguiente.

**3.2.3. ¿Quién puede realizar transacciones en sus cuentas y productos?**

El titular de los productos y las personas autorizadas por éste. Para comprobar su identidad, los canales y medios de manejo le solicitan crear y digitar claves fijas y dinámicas, que son de su exclusivo conocimiento y custodia. En caso que sean digitadas, BBVA presume que las transacciones fueron realizadas por el titular de la cuenta.

Dependiendo del canal que utilice, se le solicita la siguiente información y herramientas de seguridad, medios de verificación de identificación que podrán variar para incrementar el nivel de seguridad o por requerimientos del mercado o regulatorios:

* Internet (banca electrónica): Claves fijas y dinámicas. Son un método confiable de firma y aceptación, y constituyen prueba suficiente de las transacciones.
* Presencial con tarjeta de crédito: El establecimiento solicita la tarjeta física, un documento de identificación adicional y firma del correspondiente comprobante de venta o pagaré.
* Presencial con tarjeta débito: La tarjeta débito física y la clave fija que usted haya creado.
* Banca Móvil: Clave fija que usted haya creado. Para algunas transacciones, clave dinámica.

En todo caso, los comprobantes de las transacciones revisados y firmados por usted o sus autorizados en señal de aceptación, los registros magnéticos, archivos y mensajes de datos válidamente emitidos, son prueba suficiente de la realización de las operaciones y que las mismas provienen del cliente.

**3.2.4.** Para objetar una transacción que usted no realizó Cuando usted reciba una alerta o conozca por cualquier medio, que le han sido cobradas transacciones que no realizó ni autorizó, puede solicitar a BBVA que las reverse. También puede presentar las reclamaciones pertinentes a través de nuestro call center o en cualquiera de nuestras oficinas. BBVA realizará las gestiones que estén a su alcance para evitar que las operaciones sean cargadas a sus productos o para recuperar los dineros que le hayan sido sustraídos. Sin importar el resultado de estas gestiones, BBVA adelantará una investigación de seguridad para determinar la causa de lo ocurrido, cuando lo considere conveniente.

**3.3. Pago de obligaciones**

**3.3.1. ¿Qué sucede si usted no paga las cuotas mínimas de sus obligaciones en las fechas acordadas?**

BBVA puede realizar todas o cualquiera de las siguientes acciones:

1. Cobrarle intereses moratorios a la tasa máxima legal permitida. 2. Cobrarle los gastos administrativos, de cobranza extrajudicial y judicial que realice para obtener el pago de los dineros adeudados siempre que sean realizados por personal sin relación laboral con BBVA. 3. Suspenderle los cupos de crédito, tarjeta de crédito, sobregiro, cupo rotativo, crédito hipotecario, leasing, consumo y cualquier otro producto que usted haya contratado con BBVA, a partir del primer día de mora. 4. Cobrarle la totalidad del saldo adeudado, mediante aceleración del plazo de sus obligaciones. 5. Reportar el incumplimiento en las Centrales de Información Financiera y demás bases de datos. 6. Centralizar en una o varias de sus cuentas y productos, todos los saldos que usted adeude a BBVA o tenga a su favor.

**3.3.2. ¿Cómo aplica BBVA los pagos que usted haga a sus obligaciones?**

Todo pago que usted realice se aplica en el siguiente orden: 1. Gastos de cobranza judicial y extrajudicial. 2. Tarifas, comisiones, impuestos de timbre y demás gastos. 3. Honorarios del abogado y costas. 4. Intereses moratorios. 5. Intereses remuneratorios. 6. Amortización de capital. 7. Prepago de la obligación.

**3.4. Otros aspectos legales importantes**

**3.4.1. ¿Qué sucede si se abonan a sus cuentas o productos, dineros por error, de manera fraudulenta o irregular?**

Usted está obligado a reintegrarlos. Por consiguiente, autoriza a BBVA para devolver, bloquear, retener, debitar, retrotraer o trasladar de sus cuentas o productos, todas las sumas de dinero que se hayan acreditado por estos conceptos. Si los dineros no están disponibles en su cuenta, usted autoriza a BBVA para que genere un crédito o descubierto bancario por el valor abonado por error, fraude o en forma irregular. Debe pagar esta suma, el mismo día que se produzca la devolución. Se aplicarán intereses a la tasa máxima legal permitida, junto con los gastos de cobranza en caso de existir, sin necesidad de requerimientos. BBVA puede bloquear estas sumas de dinero y rechazar cualquier instrucción que usted dé sobre los mismos, cuando tenga constancia de que son resultado de transacciones y pagos no realizados ni consentidos por el titular de la cuenta que los originó. En caso de presentarse esta situación, BBVA le notificará por cualquiera de los medios establecidos en la cláusula 3.1.2. de este reglamento y le dará 5 días para que usted aporte la información que permita aclarar el origen de la transferencia o el pago que recibió y pruebe que corresponde a transacciones lícitas y de actividades propias. Será causal de terminación del contrato de la cuenta o producto, que usted reciba dineros en forma fraudulenta o irregular.

**3.4.2. ¿Qué puede cobrarle BBVA por tener cuentas, productos o servicios?**

Existen gastos asociados a la utilización y contratación de cuentas, productos y servicios, tales como comisión por retiro, transferencia, avances, reposición de tarjetas débito, crédito, net segura , expedición de chequeras, talonarios, gastos por consignaciones nacionales, remesas, giros, apertura de crédito, sobregiro, pagos, consultas, extractos adicionales, operaciones por internet, banca telefónica, banca móvil, uso de cajeros propios o de terceros, impuestos, tasas, contribuciones, entre otros. Las tarifas vigentes le serán informadas al momento de la contratación de cuentas, productos y servicios, pueden ser consultadas igualmente en www.bbva.com.co, y dependen del tipo de producto, cuenta o servicio que usted elija. Todos estos gastos están a su cargo, al igual que los tributos, impuestos, tasas, contribuciones y gravámenes que se generen por la utilización de los productos, salvo que usted acuerde condiciones distintas con BBVA. Si acepta este reglamento, usted autoriza a BBVA a debitar de sus cuentas y productos los valores que adeude por gastos y comisiones o en su defecto, para cargarlos a su tarjeta de crédito.

**3.5. Cancelación de productos**

**3.5.1. ¿Qué debe hacer si usted quiere cancelar sus productos con BBVA?**

Puede hacerlo en cualquier momento, presentándose en la oficina a la que pertenece su cuenta o producto. Se requiere que usted se encuentre a paz y salvo con BBVA respecto de los productos que desee cancelar. En caso de existir saldos a su cargo al momento de la terminación del contrato, usted autoriza al Banco para debitar los dineros adeudados por cualquier concepto de cualquier producto del que sea titular o de cualquier saldo que tenga en su favor.

**3.5.2. ¿Puede BBVA cancelar sus cuentas, productos o servicios unilateralmente?**

Sí, puede hacerlo cuando: 1. Fallezca el titular de la cuenta, producto o servicio. 2. La cuenta permanezca inactiva por más de 6 meses si existe saldo o si por 3 meses consecutivos si el saldo es 0. 3. Existan dudas o conflictos frente a la legitimidad, vigencia o alcance de las facultades de sus representantes legales o de las personas autorizadas en la cuenta. 4. Existan dudas o conflictos sobre la procedencia de los fondos depositados en las cuentas. 5. Conozca que la información que usted suministró es falsa, inexacta o incompleta, en forma parcial o total. 6. Utilice los productos, cuentas o servicios en forma fraudulenta o indebida. 7. Utilice los cupos de crédito por valores superiores a los aprobados por el Banco, salvo que se le haya aprobado un extracupo a su favor. 8. No justifique las transferencias, pagos o consignaciones que hayan sido reclamadas por terceros. 9. No actualice su información personal por lo menos una vez al año a través de los canales dispuestos por BBVA, o cuando BBVA se lo requiera en un término menor. 10. La cuenta o los medios de manejo asociados a los productos sea utilizada en forma indebida o fraudulenta. 11. Gire cheques sin fondos en más de una ocasión. 12. Su nombre esté siendo investigado o sea vinculado con delitos de narcotráfico, lavado de activos, terrorismo, secuestro, extorsión o cualquier otro enlistado en el artículo 323 del Código Penal o normas que lo modifiquen o sustituyan, o aparezca en listas públicas, nacionales o internacionales de lavado de activo o financiación de terrorismo. 13. Existan razones objetivas que permitan a BBVA terminar tales contratos.

**3.5.3. ¿Qué debe hacer BBVA para comunicarle si decidió terminar sus contratos?**

BBVA comunica la decisión por cualquiera de los medios establecidos en este reglamento, con una anticipación de mínimo 15 días calendario para las causales 2 y 3. Para las demás causales, le informará dentro de los 3 días hábiles siguientes la decisión de terminación de la relación contractual. Una vez notificado, usted debe dejar de usar las cuentas y productos en forma inmediata y se obliga a devolver las chequeras, tarjetas, medios de manejo y demás elementos entregados por BBVA en la oficina a la que pertenece su cuenta o producto. Los saldos que usted tenga a su favor al momento de la terminación, pueden ser reclamados dentro del mes siguiente a que le notifiquen la terminación o cancelación. Cumplido este plazo, el dinero se traslada a una cuenta por pagar que no genera ningún rendimiento. Estos saldos están sujetos a las normas vigentes en materia de prescripción.

**4. DERECHOS Y DEBERES**

**4.1. Del cliente Usted tiene derecho a:**

1.Recibir información clara, transparente y veraz sobre los productos, canales y servicios que BBVA ofrece. 2. Consultar gratis, al menos una vez al mes, el estado de todos sus productos por los canales que BBVA señale. 3. Solicitar a BBVA la información para resolver sus inquietudes, cuantas veces sea necesario. 4. Presentar consultas, peticiones, quejas y reclamos ante BBVA, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera y cualquier otra autoridad competente. 5. Solicitar la cancelación de sus productos en cualquier momento. Si el producto que usted cancela hace parte de un portafolio, es posible que BBVA le retire algunos beneficios, situación que le será debidamente informada. 6. En caso de que le sea negada la contratación de un producto, tendrá derecho a retirar los documentos que aportó para el estudio de vinculación o contratación de un producto, cuando sea negado, dentro de los 30 días calendario siguientes a que BBVA le comunique la decisión. Si no los retira, autoriza a BBVA para destruirlos a partir del día 31. 7. Nombrar autorizados para administrar sus productos, mediante poder debidamente otorgado, cuando sea posible según la naturaleza y condiciones de cada producto, servicio y canal.

**Usted se obliga a:**

1. Cumplir las medidas de seguridad, recomendaciones e instrucciones de BBVA y las autoridades para el manejo de sus productos, servicios y canales. 2. Cuidar y proteger su información confidencial y medios de manejo e impedir que sean conocidos y manipulados por terceros. 3. Acceder oportunamente a los canales que BBVA dispone para obtener información sobre sus productos, de tal manera que cumpla a tiempo con sus obligaciones, compromisos y deberes. 4. Informar a BBVA en forma inmediata sobre la destrucción, extravío o hurto de sus productos bancarios, correo electrónico o teléfono celular vinculado a la Banca Electrónica o Banca Móvil. 5. Pagar sus obligaciones en la fecha acordada con BBVA. 6. Otorgar las garantías que requiera BBVA para la contratación de sus productos, canales y servicios. 7. Contratar, actualizar y pagar los avalúos y seguros que sean requisito para las operaciones de crédito que BBVA le apruebe. 8. Utilizar dineros de actividades lícitas en sus relaciones con BBVA. No permitir que terceros cancelen sus obligaciones con dineros provenientes de actividades ilícitas y no realizar transacciones destinadas a tales actividades con personas vinculadas con las mismas. 9. Pagar los gastos de cobranza judicial y extrajudicial en que incurra BBVA para el pago de obligaciones vencidas a su cargo. 10. Entregar información clara, verdadera y actualizarla al menos una vez al año por los canales dispuestos por BBVA para tal fin, tales como oficinas y BBVA Net. BBVA puede requerir la actualización en un plazo menor. El incumplimiento de este deber dará lugar a la terminación de los contratos. 11. Realizar sus transacciones desde equipos y sitios seguros, tales como computadores de acceso público, páginas web con el icono de candado abierto o llave rota, o direcciones electrónicas que no inicien con https://.,y evitar que sean de acceso al público. Así mismo, mantener sus equipos y dispositivos con un programa de antivirus licenciado y actualizado.

12. Evitar el daño o detrimento patrimonial de BBVA y el suyo y realizar las acciones necesarias para impedir que se extienda o agrave. 13. Abstenerse de copiar, reproducir, distribuir, modificar o realizar actividades o comunicaciones con los signos distintivos de BBVA o cualquier derecho de su propiedad intelectual y de realizar vínculos de hipertexto o enlaces (links) al sitio web de BBVA sin autorización previa y escrita. 14. Comunicar a BBVA si usted o alguna autoridad competente, modifica o revoca facultades a sus apoderados o representantes, o los reemplazan. Deberá adjuntar la documentación necesaria para inscribir los cambios.

**4.2. De BBVA**

**BBVA se obliga a:**

1. Ofrecerle productos y servicios con estándares de calidad, seguridad y con la debida diligencia. 2. Entregarle información transparente, clara, comprensible, verdadera, oportuna y verificable de los productos y servicios, que le permita comparar y elegir. 3. Informarle los costos, comisiones y tarifas que se le cobrarán si contrata algún producto. Estos los costos, comisiones y tarifas serán reportadas a la Superintendencia Financiera de Colombia y publicadas en forma permanente en la página web www.bbva.com.co. 4. Abstenerse de realizar cobros que no le hayan sido informados previamente. 5. Orientarlo sobre cómo utilizar los productos y servicios, los derechos y obligaciones y los canales para reclamar sus derechos en caso de inconformidades, a través del Sistema de Atención al Consumidor Financiero “SAC”, el call center, las oficinas, la Defensoría del Consumidor Financiero y la Superintendencia Financiera de Colombia, a cuya página podrá ingresar a través del enlace disponible en www.bbva.com.co. 6. Responderle las quejas, reclamos y peticiones que presente. 7. Garantizarle la reserva bancaria sobre la información confidencial que suministre a BBVA. 8. Bloquearle sus cuentas, medios de manejo y productos, cuando notifique en forma oportuna que han sido extraviados o hurtados, en la forma acordada con BBVA. 9. Informarle el estado, costos y condiciones de sus productos cuando lo requiera. 10. Permitirle conocer los costos y gastos asociados a sus transacciones antes de realizarlas, brindando la opción de realizarla o no. 11. Vincularlo en las pólizas de seguros colectivas que se requieran para el desembolso de créditos o productos y cargar los valores a sus cuentas o en el siguiente extracto. 12. Entregarle copia de este reglamento y sus anexos. 13. Aplicar los acuerdos y recomendaciones de la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia “ASOBANCARIA”, que podrá consultar en la página web www.asobancaria.com. 14. Abstenerse de incurrir en prácticas abusivas e incluir en los contratos y reglamentos cláusulas abusivas. 15. Brindarle los recursos físicos, humanos y tecnológicos para una atención eficiente y oportuna. 16. Disponer de los medios electrónicos y controles adecuados para brindar seguridad eficiente a las transacciones, a la información confidencial y a las redes que la contengan. 17. Conservar la documentación, los soportes de las transacciones y operaciones durante el tiempo que la ley establezca. 18. Colaborar oportuna y diligentemente con las autoridades competentes, con la Superintendencia Financiera y con la Defensoría del Consumidor Financiero, en las actuaciones e investigaciones que lo requieran. 19. Las demás establecidas en la ley.

**5. AUTORIZACIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS**

**5.1. Autorizaciones generales que otorga si acepta este reglamento Usted autoriza a BBVA:**

1. A realizar las comprobaciones que se requieran sobre la información que usted suministre, incluyendo visitas comerciales a las direcciones que usted proporcione. 2. A debitar de sus cuentas o productos contratados con BBVA, cualquier suma de dinero que usted adeude a BBVA por cualquier concepto y sin necesidad de comunicación previa. Esta autorización quedará vigente después de su fallecimiento si las compañías de seguro se niegan a realizar el pago de sus obligaciones. 3. A aplicar la compensación para cancelar total o parcialmente las obligaciones que usted adeude a BBVA, con los dineros o títulos valores que usted tenga en su favor y que se encuentren en poder de BBVA. Cuando la compensación se realice con títulos valores cuya fecha de vencimiento no se ha cumplido, autoriza a BBVA para declarar vencido su plazo, proceder a su cancelación y con su producto, realizar el pago de sus obligaciones. 4. A suspender o bloquear sus productos, cuando se presenten situaciones que generen riesgo para usted o para BBVA. También cuando se presenten situaciones relacionadas con fraudes.

**5.2. Sobre el tratamiento de su información personal**

Usted autoriza a BBVA, en forma expresa e informada, para almacenar, consultar, procesar, reportar, obtener, actualizar, compilar, tratar, intercambiar, compartir, enviar, modificar, emplear, eliminar, ofrecer, suministrar, grabar, conservar y divulgar su información personal, profesional, comercial, técnica, administrativa y financiera, así como toda información que BBVA llegue a conocer sobre usted por cualquier medio en desarrollo de la relación comercial. Esta autorización se otorga a favor de BBVA, su matriz, y a terceros que contraten, que representen sus derechos o con quienes tenga alianzas comerciales. BBVA puede trasmitir y transferir su información a la matriz, filiales, subsidiarias y/o a terceros vinculados o contratados por BBVA para el desarrollo del objeto social.

**5.2.1. Finalidades con las que BBVA puede usar su información personal**

1. Para cumplir las obligaciones legales, nacionales o internacionales. 2. Para realizar análisis de riesgos estadísticos, control, supervisión, encuestas, muestreos, pruebas de mercadeo, establecer relaciones, comercializar productos o servicios de alianzas comerciales. 3. Para consultar, verificar y actualizar la información que usted suministre ante entidades públicas y privadas. 4. Para reportar y entregar la información a operadores, centrales, bases de información y/o buró de crédito y cualquier otra base nacional o extranjera con los mismos fines. 5. Para cumplir el objeto social de BBVA.

**5.2.2. Derechos que usted tiene para el tratamiento de su información personal**

Toda la información que suministre a BBVA es confidencial y está sometida a reserva bancaria. Usted tiene derecho a: 1. Conocer y solicitar la revisión, actualización y rectificación de la información que BBVA reporte a los operadores de información. 2. Solicitar a BBVA que no se utilice su información personal y financiera con fines de mercadeo y promoción de productos y servicios.

**5.2.3. Información que reporta BBVA a las Centrales de Información Financiera**

BBVA reporta la existencia de productos y obligaciones a su cargo, así como el comportamiento de pago de los mismos. Se comunica tanto la información positiva (cumplimiento debido de las obligaciones) como la negativa (el incumplimiento de sus cuotas y plazos).

**5.2.4. Tiempo que aparece reflejada su información en las Centrales de Información Financiera.**

La información positiva se mantiene reportada indefinidamente. La información negativa permanece reportada de acuerdo con las siguientes reglas:

* Si la mora es inferior a 2 años, el reporte negativo no puede exceder el doble del tiempo en mora de la obligación.
* Si es superior a 2 años, el término de permanencia máxima es de 4 años contados a partir de la fecha en que usted pague su obligación.
* Si nunca paga la obligación a su cargo, la información negativa se elimina transcurridos 14 años, contados a partir del día en que usted debió pagar la deuda. Estos términos son legales y pueden variar. BBVA se compromete a respetar los términos de permanencia de la información negativa establecidos en la normativa que se encuentre vigente.

1. **GLOSARIO**

“Aceleración del plazo”: El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del deudor, dará derecho al acreedor para solicitar y obtener el pago inmediato de todas las deudas a cargo del deudor, aunque el plazo de éstas no se encuentre vencido.

“Avalúo”: Es la estimación del valor comercial de un bien, a través de un dictamen técnico e imparcial.

“Banca Móvil”: Es un canal de banca electrónica en el que el dispositivo móvil es utilizado para realizar transacciones y el número de teléfono celular es asociado al servicio.

“Banca Electrónica o de internet”: Es un canal que permite que el cliente realice transacciones a través de un navegador web.

“Banco librado”: Entidad bancaria obligada a pagar el valor de un cheque a otra persona o empresa (beneficiario o tenedor)

“Beneficiario”: Es la persona a favor de quien está girado un cheque.

“Cadena de endosos”: Es la secuencia de endosos impuestos en un título que permite verificar la forma en que el mismo ha sido transferido.

“Cajeros depositarios”: Cajeros automáticos especiales que permiten realizar transacciones de recaudo, consignaciones, transferencias entre cuentas, pago de facturas, entre otros.

“Call Center”: Centro de llamadas.

“Canales”: Son mecanismos de distribución de servicios financieros: las oficinas, cajeros automáticos (ATM), receptores de cheques, receptores de dinero en efectivo, POS (incluye PIN Pad), sistemas de audio respuesta (IVR), centro de atención telefónica (línea empresarial, contact center), sistemas de acceso remoto para clientes (RAS), Internet, dispositivos móviles, entre otros.

“Centrales de Información Financiera”: Son centros de información que administran información financiera, crediticia, comercial y de servicios relativa a la forma como las personas y las empresas han cumplido con sus obligaciones de crédito. Con esta información se hacela historia de crédito de las personas. Todas las entidades financieras están en la obligación de reportar periódicamente la información de sus clientes a las centrales de información financiera, previa autorización de éstos.

“Cheque posfechado”: Es un cheque otorgado con fecha futura.

“Cheque girado al portador”: Son aquellos que no indican específicamente el nombre de la persona beneficiara.

“Cliente”: Es la persona natural con quien el Banco establece relaciones de origen legal o contractual, para la prestación de productos, servicios y utilización de canales.

“Cobranza extrajudicial”: Son las gestiones que realiza el banco para lograr la recuperación de las obligaciones que se encuentren en mora, sin necesidad de acudir a un juicio.

“Cobranza judicial”: Son las gestiones que realiza el banco para lograr la recuperación de las obligaciones en mora mediante un proceso judicial.

“Compensación”: Se da cuando dos personas son deudoras la una de la otra y por este hecho se extinguen ambas deudas. Para ello las obligaciones deben ser en dinero o del mismo género y calidad, líquidas y actualmente exigibles.

“Condiciones de manejo”: Son las condiciones definidas por el titular de una cuenta para la realización de transacciones monetarias y no monetarias desde la misma, las cuales deben ser autorizadas por el Banco.

“Corresponsales bancarios”: Es un canal que le permite a la entidad financiera prestar algunos servicios a través de terceros, bajo su responsabilidad.

“Cuenta inactiva”: Es la cuenta sobre la que no se han realizado movimientos de depósito, retiro, transferencias, o, en general, cualquier débito o crédito que la afecte.

“Cuenta por pagar”: Es una cuenta especial creada para depositar en ella los saldos que el banco le adeude y que pueden ser reclamados por usted. Por su naturaleza no genera ningún tipo de rendimiento.

“Curador”: Es la persona que figura como representante legal de otra declarada judicialmente como incapaz ó interdicta.

“Debitar”: Adeudar o cargar en cuenta una cantidad específica de dinero.

“Defensor del Consumidor Financiero”: Es el vocero de los consumidores financieros frente al Banco y dentro de sus funciones se encuentran las de conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas originadas en la calidad y oportunidad en el servicio prestado.

“Descubierto Bancario”: Es un préstamo que concede el banco en forma automática para atender un pago cuando no existe dinero suficiente en una cuenta o producto.

“Embargo”: Es la retención de bienes o sumas de dinero de una persona por orden de autoridad competente, judicial o administrativa, para asegurar el cumplimiento de una obligación.

“Endoso en blanco”: El endoso es una forma de transferir la titularidad de un títulovalor y se considera en blanco cuando solamente tiene la firma del endosante.

“Interdicto”: Es la persona que ha sido declarada judicialmente incapaz de ejercer sus derechos y administrar sus bienes, por sí mismo.

“Interés remuneratorio”: valor que se causa por un crédito de capital cobra como rendimiento del mismo durante el plazo que se le otorga al deudor para pagarlo.

“Interés moratorio”: corresponden a la indemnización de perjuicios que debe pagar el deudor cuando ha incurrido en mora de pagar la cantidad debida.

“Medios de manejo”: Todos los datos, documentos o elementos que permitan el acceso, la autorización o realización de consultas y operaciones en cuentas, productos y servicios. Por ejemplo, tarjetas débito, crédito, de coordenadas, token, chequera, cheques, entre otros.

“Mora”: Es el incumplimiento de una obligación.

“Operador de información”: Persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la ley.

“Oportuno”: a tiempo, antes que otras personas puedan disponer de los recursos que tengas en cuentas o productos en cualquier forma, tales como retiros, avances, compras, pagos, transferencias, entre otros ó antes que se produzca el cobro de los cheques extraviados o hurtados.

“Petición”: Será cualquier solicitud que no contenga inconformidad respecto de los productos, servicios o canales:

“Poder debidamente otorgado”: Contrato en el que una persona confía la gestión de uno o más negocios a otra, y debe ser otorgado ante Notario público en Colombia, ante el Consulado Colombiano en país extranjero o ante Notario público en el exterior el cual debe estar apostillado.

“Prescripción”: Es un modo de extinción de las obligaciones por el no ejercicio de los derechos por parte de un acreedor en el tiempo señalado por la ley.

“Productos”: Son las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan mediante este reglamento o tienen origen en la ley, como son, por ejemplo, la cuenta corriente, los depósitos a término, las operaciones de crédito, la tarjeta de crédito, los contratos de apertura de crédito o cupos de crédito y el sobregiro, entre otros.

“Protectógrafo”: Es un protector de cheques electrónico que permite diligenciar los cheques con una tinta especial e indeleble.

“Queja o reclamo”: Es la manifestación de inconformidad expresada por un CLIENTE respecto de un producto, servicio o canal, puesta en conocimiento del BANCO, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia o demás instituciones competentes; 35 BBVA COLOMBIA ESTABLECIMIENTO BANCARIO.

“Reglamento”: Son los términos y condiciones convenidas entre EL BANCO y EL CLIENTE para los productos, servicios y canales;

“Remesas”: Es un valor que cobra el banco como comisión por el pago de cheques consignados en otras plazas (ciudades).

“Reserva bancaria”: Es el deber que tienen los funcionarios de las entidades financieras y aseguradoras de guardar reserva y discreción sobre los datos de sus clientes o sobre aquellos relacionados con la situación propia de la compañía , que conozcan en desarrollo de su profesión u oficio.

“Retención en la fuente”: Es el cobro anticipado de un impuesto, que se realiza mediante un agente recaudador que deduce un determinado valor del precio a pagar por compras, productos o servicios.

“Servicios”: Son aquellas actividades conexas al desarrollo de los productos y operaciones, tales como canales o mecanismos físicos y electrónicos que se suministran a los clientes en oficinas, cajeros automáticos, bbva.net, centros de servicios y pagos, depositarios, corresponsales no bancarios y todos aquellos que disponga el Banco para que el cliente pueda realizar sus operaciones bancarias de consignaciones, retiros, pagos, transferencias de fondos, etc.

“Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC”: Es el conjunto de medidas y actividades que deben implementar las entidades financieras vigiladas con el fin con de propiciar un ambiente de protección y respeto por los consumidores financieros.

“Solidaridad” – “Obligación solidaria”: Es un tipo de obligación divisible, en la que a pesar de existir varios deudores, el acreedor se encuentra facultado para exigir a cada uno de ellos el pago de la totalidad de la obligación. El pago efectuado por uno de los deudores, extingue la obligación en su totalidad para el resto de deudores.

“Superintendencia Financiera de Colombia”: Es una entidad pública encargada de supervisar a las entidades que integran el sistema financiero y bursátil de Colombia.

“Tarjeta net segura”: Es una tarjeta que contiene una serie de coordenadas con claves dinámicas que son solicitadas de manera aleatoria para las transacciones que se realicen por distintos canales, claves que equivalen a una clave de operaciones.

“Tasa máxima legal permitida”: Es el límite máximo de intereses que puede cobrar una entidad financiera sobre un préstamo.

“Tasa Representativa del Mercado – TRM”: Es la cantidad de pesos colombianos por un dólar de los Estados Unidos.

“Tenedor legítimo”: Es la persona que se encuentra legitimada para ejercer el derecho incorporado en un título, es decir, la persona que está facultada para presentarlo para la aceptación, para el cobro ya sea judicial o extrajudicialmente.

“Transacciones”: Cualquier tipo de operación que se realiza entre dos o más partes y que supone el intercambio de bienes o servicios a cambio del capital correspondiente.

“Tutor”: Es el representante legal de un menor de edad designado por un juez, cuando ambos padres han fallecido o han sido privados de la patria potestad.

1. **ACEPTACIÓN DEL REGLAMENTO**

BBVA Puede darle a conocer este reglamento, sus actualizaciones y modificaciones, con la entrega personal del mismo, por envío a la dirección física o electrónica que usted haya registrado o mediante publicación en la página web www.bbva.com.co. Usted puede decidir libremente si lo acepta o no. No son válidas las aceptaciones parciales o condicionales.

El reglamento, sus modificaciones o actualizaciones pueden ser aceptados de 3 formas:

1. Si usted firma el desprendible anexo, en el que manifiesta conocer las condiciones de los productos y acepta contratarlos.
2. Si usted completa y firma el formulario de vinculación y contratación de productos de BBVA, establece condiciones de manejo de sus productos y cuentas, diligencia la tarjeta de firmas, recibe la tarjeta débito, de crédito, chequera, talonario o cualquier medio de manejo, utiliza los productos, canales o servicios ofrecidos, mantiene fondos y productos disponibles en sus cuentas, realiza operaciones en cualquiera de sus productos, utiliza los servicios explicados en este reglamento o se beneficia de ellos en cualquier forma.
3. En caso de modificaciones o actualizaciones, si usted no se opone al contenido del mismo, cancela sus productos o termina su relación comercial con BBVA dentro de los 45 días calendarios siguientes a que el reglamento, sus modificaciones o actualizaciones sea publicado. Este reglamento y sus actualizaciones reemplazan los que se hayan publicado o le hayan comunicado anteriormente. BBVA puede modificarlo o actualizarlo en cualquier momento, siempre que las situaciones de mercado y regulatorias lo requieran. Para tal efecto, publicará la modificación o actualización correspondiente en la página web con al menos 45 días de anticipación a su entrada en vigencia.