



Términos y condiciones correspondientes al manejo de los canales electrónicos del grupo Itaú.

Para continuar con el uso de nuestros canales electrónicos, debes aceptar los términos y condiciones que a continuación se presentan. Los derechos y obligaciones aquí contemplados serán aplicables en todo momento que tú como usuario o cliente accedas y hagas uso de cualquiera de nuestros canales electrónicos (APP, portal web, o cualquier otro habilitado o que el Grupo Itaú llegue a habilitar). Estos términos y condiciones son aplicables a cualquier canal electrónico que el Grupo Itaú (Entendido este como Itaú Colombia S.A, Itaú Fiduciaria Colombia S.A., sociedad fiduciaria, Itaú Comisionista de Bolsa S.A, Itaú Corredor de Seguros Colombia S.A, e Itaú (Panamá) S.A., así como cualquier otra filial o subsidiaria de Itaú Colombia S.A., en Colombia o en el extranjero.

En el caso que no cumplas con los términos y condiciones aquí señalados, el Grupo Itaú podrá desactivar, bloquear o inhabilitar, ya sea temporal o de manera definitiva, tu acceso a los canales electrónicos, por lo cual es tu obligación leer y entender a profundidad estas, para dar buen uso y cumplimiento a las mismas.

A través de la página web del Banco y/o la aplicación móvil puedes solicitar un usuario y asignar una clave para acceder a los servicios y productos del banco.

A esta página web puedes acceder desde cualquier dispositivo con acceso a Internet y un explorador web y en cuanto a la Aplicación móvil, la puedes descargar desde tu celular (Android, iOS).

Requerimientos Técnicos: Para que puedas acceder a todos los canales electrónicos, debes disponer de todos los medios técnicos o físicos necesarios.

Todas las operaciones que realices a través de los canales electrónicos podrán tener un costo, una tarifa, o una comisión establecida por el grupo Itaú, que será informada y publicada en el portal web del grupo.

En el momento del registro, el grupo Itaú en Colombia podrá solicitar tener acceso a tu documento de identificación e información biométrica (selfie y huellas), sobre el cual, otorgas los permisos correspondientes de acuerdo con la ley 1581 de 2012, con fines de seguridad, validación de información y como sistema de identificación biométrica. Los datos biométricos son de carácter sensible conforme a la legislación colombiana, y no estás obligado a otorgar tu autorización para recibir los servicios financieros que el Grupo Itaú, sin embargo, en este caso deberás acudir a nuestros canales presenciales o de contact center para realizar tus solicitudes de productos.



Los datos personales, incluyendo los biométricos, serán tratados conforme a nuestra política de tratamiento de datos disponible en <https://banco.itaú.co/web/personas/proteccion-de-datos>

Con el uso que hagas de cualquiera de tus canales electrónicos, el Grupo Itaú realizará la captura y análisis de las cookies de tus dispositivos, así como de tu experiencia y uso como usuario o cliente, por lo cual nos autorizas para recaudar los mismos, y hacer el tratamiento de los datos conforme a la política previamente señalada y disponible en la dirección web compartida.

Todos los datos que nos entregues podrán ser compartidos con terceros proveedores contratados por el Grupo Itaú para garantizar la prestación de los servicios o productos que tú hayas contratado con nosotros, incluyendo también terceros necesarios para prestar el servicio de los canales electrónicos. Igualmente, tus datos, nos autorizas para que sean compartidos con Itaú Chile y/o Itaú Unibanco S.A. y/o Itaú Unibanco Holding, compañías domiciliadas en Chile y en Brasil, así como cualquier otra sociedad o compañía domiciliada en el extranjero y que tenga carácter de sociedad filial o subsidiaria o matriz de las compañías previamente indicadas, teniendo autorización expresa entonces para compartir tu información a países como Brasil, Chile, Paraguay, Uruguay o cualquier otro país en el que existan compañías vinculadas al Grupo Itaú. En cualquier caso, el Grupo Itaú garantizará medidas de seguridad adecuadas para el manejo de tu información y que la misma no sea conocida por personas no autorizadas.

Si el grupo Itaú lo considera conveniente, puede exigirte requerimientos técnicos adicionales a los convencionales para determinados servicios. Los requerimientos técnicos adicionales, se notificarán con mínimo diez (10) días de anticipación. Si en esos diez días no implementas los requerimientos técnicos adicionales, la entidad no garantiza la prestación de los servicios.

Las operaciones, consultas y los registros magnéticos o electrónicos tienen un valor probatorio que reconoces como usuario y que están sujetos a verificación.

La prestación del servicio de los canales electrónicos estará sujeta a la hora de la República de Colombia. El horario hábil para la utilización de los mismos se definirá por el grupo Itaú sujeto a las instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia. Estos horarios son los que aceptas como hábiles para el uso de los canales electrónicos y entiendes que si realizas operaciones por fuera de este horario se tomarán como realizadas a más tardar el día hábil siguiente.

Es posible que en cualquier momento el acceso a los servicios de los canales electrónicos pueda suspenderse, interrumpirse, o alterarse. Esto ocurre por:

Razones técnicas, Seguridad, Mantenimiento, Caso fortuito, Cortes en los servicios de teléfonos, energía, entre otros, Fuerza mayor o Cualquier otra razón ajena al control del grupo Itaú. Ya que estas causas no son atribuibles al grupo Itaú, este queda liberado de la responsabilidad de daños o perjuicios ocasionados tanto a ti como usuario, como a terceros cuando tales interrupciones se presenten.

Debes obtener claves para poder acceder al servicio de los canales electrónicos, que te servirán como mecanismo de autenticación ante los sistemas del grupo Itaú y cuyo valor será del carácter de firma electrónica, y por lo tanto será equivalente a tu firma manuscrita

Puedes cambiar tus claves o información de autenticación cuantas veces lo desees. Se recomienda hacer este proceso periódicamente, mediante los canales establecidos. Es tu obligación hacer uso de las herramientas y de la información de autenticación de manera personal, reservada e intransferible, aceptando que eres la única persona que conoce dicha información y que no la divulgarás a terceros. Asumes el deber de custodiar tus claves y otros mecanismos de autenticación para prevenir que personas no autorizadas

El Grupo Itaú responde por la seguridad que le corresponde en sus canales transaccionales, sin embargo, es tu deber custodiar tus claves y mecanismos de autenticación para prevenir que nuestras medidas de seguridad se vean vulneradas. Deberás informar de manera inmediata al grupo Itaú, en caso de que sospeches que tu información confidencial ha sido accedida por terceros no autorizados y que la misma se encuentra comprometida, para que se tomen las medidas convenientes de forma oportuna. Así mismo, te obligas a tomar medidas como bloqueos, cambios de claves o de información de autenticación a través del proceso establecido y asumes que, por demoras en la modificación o cancelación de claves, serás quien responda por perjuicios, pagos y operaciones causados.

Para mantener la seguridad incorpora algunas prácticas para el uso de los canales digitales.

- Utiliza antivirus y otras herramientas de seguridad con actualización automática.
- Actualiza tu sistema operativo, tu navegador y conoce los recursos de seguridad de cada uno de ellos.
- Tus contraseñas deben ser seguras, complejas y muy difíciles de adivinar.
- Cuando ingreses a tu banco a través de internet, teclea tú mismo la dirección de la página web de la entidad.

- No ingreses a la página de tu banco a través de links o enlaces de correos electrónicos

Aceptas que a través del suministro de tu clave o de la información de autenticación dejas tu voluntad expresada para: Otorgar tu consentimiento. Aceptar tu adhesión o aceptación a actos jurídicos o contratos de cualquier naturaleza. Solicitar productos de cualquier naturaleza. Presentar declaraciones de origen de fondos.

Autorizaciones para consulta y reporte a centrales de información. Cualquier otra información o documento o para efectuar cualquier declaración. Esta voluntad tendrá plena eficacia jurídica y te vinculará de acuerdo a lo establecido en la ley 527 de 1999.

El grupo Itaú puede revelar a terceros tu información o por orden y disposición de autoridad competente en Colombia en los casos legalmente permitidos. Debemos mantener tu información bajo seguridad y cumpliendo con todos los estándares de confidencialidad. Nos abstendremos de utilizar sin tu autorización rutinas procedentes del servicio que contengan tu información personal o de las preferencias de uso de internet ("cookies"). Adoptaremos las medidas razonables y que técnicamente se encuentren en un nivel comprobado de seguridad, para que el software, las redes y los equipos de cómputo que el grupo Itaú ponga a tu disposición para la prestación del servicio de los canales electrónicos se encuentren libres de virus u otros componentes nocivos. Buscaremos que los canales electrónicos, se presten a través del navegador de internet (browser) en versión normalmente difundida en el mercado, pero no nos comprometemos a garantizar el funcionamiento en versiones específicas. Adoptaremos un esquema con altos estándares de seguridad, tales como encriptación de la información y autenticación del servidor y haremos el mejor esfuerzo por mantenerlos. Podemos exigir la autenticación de datos suministrados por ti usando mecanismos técnicos o dispositivos convenidos con el grupo Itaú, en las condiciones que se definan a nivel interno y operativo. Podemos exigirte la responsabilidad que te corresponda, en caso en que terceros accedan a dicha información confidencial, si es que constituye un incumplimiento a tus obligaciones.

Autorizas al grupo Itaú para que grabe, capte y/o reproduzca todas y cada una de las conversaciones telefónicas o mensajes de datos, que se generen con ocasión de este reglamento, para construir el registro de los servicios y/o instrucciones impartidas por ti.

Al continuar con el uso de tus canales electrónicos, autorizas al grupo Itaú para que grabe, capte y/o reproduzca todas y cada una de las conversaciones telefónicas o

mensajes de datos, que se generen con ocasión de este reglamento, para construir el registro de los servicios y/o instrucciones impartidas por ti. Autorizas al grupo Itaú a utilizar la información obtenida para que ésta sea eficaz, válida, vinculante y obligatoria con plena fuerza probatoria de acuerdo con lo establecido en la ley.

Aceptas expresamente que el grupo Itaú tiene como única información la que ha recibido de ti de manera completa y clara a través del portal de internet o cualquier canal autorizado por el grupo Itaú.

Ratificas y declaras expresamente que conoces y aceptas las condiciones jurídicas, operativas y tecnológicas de funcionamiento del portal de internet del grupo Itaú, en especial de esta vinculación. Declaras que toda la información remitida a través de los canales electrónicos oficiales del grupo Itaú, es información auténtica, íntegra, concordante con el mensaje remitido y entregada personal y directamente por ti. Asumes cualquier responsabilidad por las declaraciones e información que ahí se encuentre consignada. Declaras que todos los recursos en moneda legal o divisas que utilizaras en tus relaciones comerciales con nosotros tienen como origen y destino actividades lícitas.

El grupo Itaú podrá enviarte información de contacto, avisos, alertas o cualquier otra información relevante, o que tengan que ver con la seguridad para el manejo de tus canales y operaciones. Las anteriores notificaciones podrán enviarse a través alguno de los siguientes medios: Correo electrónico Teléfono móvil o cualquier otro. Adicionalmente, aceptas que la fecha de envío y el contenido de estos mensajes quedarán registrados en los medios que establezca el grupo Itaú. Notificaciones: Autorizas al grupo Itaú a notificarte cualquier tipo de información, decisión o cambio en los procedimientos, condiciones y términos de los canales electrónicos.

En caso en que dejes en desuso los servicios de los canales electrónicos, nosotros podremos inactivar dicho servicio y solo podrás usarlos nuevamente cumpliendo las condiciones y requisitos que el grupo Itaú exija para este fin.

Tienes la obligación de guardar absoluta confidencialidad sobre el servicio de los canales electrónicos, evitar su uso por terceros o personas no autorizadas y copiar total o parcialmente el software desarrollado para prestar estos servicios.

No debes hacer uso del servicio de los canales electrónicos para: a) Transmitir o cargar archivos que contengan virus u otros componentes nocivos. b) Publicar información o material inapropiado, ilícito, o en general que vaya en contra de la moral y de las buenas costumbres. c) Enviar publicidad. d) Crear links desde o hacia cualquiera de las páginas. e) Intentar el acceso a los servicios sin seguir los



procedimientos y las instrucciones previstas para el registro en los canales digitales o en general en forma no autorizada.

La terminación de la prestación de los canales electrónicos no implica la terminación de los contratos de productos y/u otros servicios que hayas adquirido y que se encuentren vigentes. El Grupo Itaú podrá en cualquier momento y con debida antelación, informar la suspensión, temporal o definitiva, del canal electrónico (App, portal web, o cualquier otro).

Con el uso de los canales electrónicos y tu aprobación sobre estos términos y condiciones, autorizas desde ya a que el Grupo Itaú pueda ceder todos los derechos y obligaciones que se deriven del uso de los canales electrónicos a otros terceros conforme a la normativa aplicable en Colombia, requiriendo únicamente que el Grupo Itaú te notifique de manera posterior de dicha decisión de cesión y el tercero que será responsable por la prestación del canal electrónico.

El Grupo Itaú, podrá bloquear temporal o inclusive terminar el acceso a tus canales electrónicos, incluyendo, pero sin limitarse a motivos de prevención de fraude, y cualquiera de los siguientes: i) Por decisión conjunta tuya y de nosotros; ii) Por decisión unilateral, en cualquier momento, tuya o de las nosotros. La decisión de terminación se debe comunicar a través de un correo electrónico, o por otro medio de comunicación escrito, con una anticipación no inferior a cinco (5) días hábiles de la fecha establecida para la terminación del servicio; iii) Por decisión unilateral de nosotros cuando hagas uso indebido de los canales electrónicos o en general cuando no cumplas con las obligaciones y/o con las instrucciones y condiciones establecidas para la prestación del servicio, caso en el cual podrá ser notificada la decisión de terminación con un día hábil de preaviso; iv) Por tu vinculación en listas restrictivas para la prevención del lavado de activos y/o financiación del terrorismo o tu vinculación pública con actividades delictivas en Colombia o en el extranjero o; v) Por cualquier otra causa objetiva que dé lugar a la terminación del servicio o canal electrónico. El bloqueo temporal de acceso a tus canales podrá ser inmediato y sin preaviso con fines de seguridad.

Conoce otras recomendaciones de seguridad disponibles en:

<https://banco.itaú.co/web/personas/servicio-al-cliente/reportar-fraude-con-mi-tarjeta#En-la-calle-o-eventos>