REGLAMENTO DE SERVICIO PARA TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS INMEDIATAS – BRE-B
BANCO CONTACTAR S.A.

A partir del **14 de julio de 2025**, Los clientes del Banco Contactar podrán realizar el proceso de Registro, Modificación y Cancelación de Llaves en los canales App "Mi Contactar" y Portal Transaccional y desde el **22 de septiembre de 2025,** podrán iniciar el proceso de operaciones de pago y transferencias inmediatas a través de Bre-B. (OP/TF)

1. **¿Qué es BRE-B?:** BRE-B es un sistema que permite enviar, recibir o solicitar dinero de forma inmediata, en cualquier momento del día, sin importar si el ordenante y el beneficiario tienen cuentas en diferentes bancos o en billeteras digitales. Este servicio funciona las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y está respaldado por el Banco de la República de Colombia.

   El servicio puede ser utilizado por personas naturales o jurídicas que tengan una cuenta de ahorros activa en Banco Contactar S.A. y que usen canales habilitados como la aplicación móvil "Mi Contactar" o el portal transaccional.

   Principales beneficios del servicio:

   - Rapidez: El dinero se transfiere en cuestión de segundos.
   - Facilidad de uso: Es posible enviar y recibir dinero utilizando datos simples como el número de celular, número de documento de identidad o correo electrónico, los cuales actúan como identificadores ("llaves") de la cuenta.
   - Seguridad: Todas las operaciones se encuentran protegidas mediante mecanismos de autenticación segura, como el token digital.
   - Interoperabilidad: Los usuarios pueden enviar o recibir dinero desde y hacia cuentas de otros bancos o billeteras digitales de forma sencilla.

2. **DEFINICIONES:** para efectos de este reglamento y del uso del servicio, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

   - **ACH Colombia:** Administradora y operadora de la cámara de compensación automatizada, encargada de recibir, validar, clasificar, distribuir, compensar y liquidar las transferencias enviadas por las entidades participantes en el servicio.
   - **Beneficiario:** Persona natural o jurídica que recibe los recursos objeto de una orden de pago o transferencia de fondos.
   - **Clave Dinámica:** Contraseña temporal de un solo uso, utilizada para verificar la identidad del usuario y proteger las operaciones financieras, especialmente en pagos, transferencias o consultas sensibles realizadas a través de internet o mediante dispositivos móviles. Esta clave puede generarse mediante:
     - Dispositivo físico (token),
     - Aplicación móvil,
     - Mensaje de texto (SMS) enviado al número celular registrado del cliente.

     Su propósito es validar la identidad del usuario, prevenir fraudes o accesos no autorizados y reforzar la seguridad de los canales digitales del Banco.
   - **Interoperabilidad:** Cualidad del sistema BRE-B que permite que los diferentes proveedores de servicios de pago (bancos, billeteras digitales, entre otros) se comuniquen entre sí, mediante procedimientos preestablecidos, garantizando que los usuarios puedan realizar transferencias entre cuentas o depósitos en distintas entidades, de forma inmediata y segura.
   - **Llave:** Dato único que identifica al cliente como titular de un medio de pago en el sistema BRE-B. El cliente puede elegir como llave uno o varios de los siguientes datos: Número de identificación, Correo electrónico, Número de celular, Llave alfanumérica generada por el Banco.
   - **Pago o Transferencia entre Personas:** Orden de pago o transferencia de fondos inmediata en la cual tanto el ordenante como el beneficiario son personas naturales o jurídicas.
   - **Pagador:** Persona natural que envía dinero utilizando la llave asociada a un medio de pago. El pagador puede ser titular de un producto de depósito (cuenta de ahorros) en el Banco o en cualquier otra entidad participante.
   - **SPI (Sistema de Pagos Inmediatos):** Infraestructura operada por el Banco de la República de Colombia que permite que los recursos enviados o recibidos a través de BRE-B sean transferidos de forma inmediata entre las entidades participantes. El SPI actúa como una "autopista digital" que conecta a dichas entidades para garantizar la transferencia inmediata y segura de fondos.
   - **Zona BRE-B:** Sello o distintivo que identifica las transferencias de fondos inmediatas que son interoperables mediante el sistema BRE-B, regulado por el Banco de la República, y que se visualiza en los canales digitales habilitados por el Banco (aplicación móvil y portal transaccional).

3. **OBJETO REGLAMENTO:** Establecer los términos, condiciones, derechos y deberes que rigen la prestación del servicio de pagos inmediatos Bre-B a los consumidores financieros de Banco Contactar.

4. **ALCANCE DEL SERVICIO:** El servicio permite realizar pagos inmediatos las 24 horas del día, todos los días del año, con interoperabilidad entre entidades participantes.

5. **REQUISITOS PARA USO:** El servicio de transferencias inmediatas BRE-B se encuentra disponible a través de la aplicación móvil "Mi Contactar" y el portal transaccional, mediante la opción identificada como "BRE-B". Para acceder y utilizar este servicio, el cliente deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- Tener una cuenta de ahorros activa en Banco Contactar S.A., sin bloqueos que limiten la realización de transacciones. Esta cuenta será la vinculada a la(s) llave(s) registrada(s) por el cliente.
- Descargar la aplicación "Mi Contactar" y realizar el proceso de registro en la misma.
- Activar el **Token Digital** en la aplicación "Mi Contactar" para validar las transacciones.
- El servicio está disponible exclusivamente para personas naturales (personas jurídicas no podrán acceder a este servicio por ahora).
- El cliente podrá asociar un medio de pago (producto financiero) a una o varias llaves. Sin embargo, cada llave solo podrá estar asociada a un único medio de pago al mismo tiempo.
- Si el cliente desea asociar una llave previamente vinculada a otro medio de pago o a otra entidad, deberá realizar el proceso de **portabilidad de llave**, conforme al procedimiento definido por el sistema BRE-B.
- El registro de las llaves estará sujeto a la confirmación y validación por parte de las entidades operadoras y reguladoras del servicio, como ACH Colombia y el Banco de la República.
- El cliente podrá consultar el estado de sus llaves registradas a través de la aplicación "Mi Contactar" y el portal transaccional del Banco

6. **FUNCIONALIDADES DEL SERVICIO**: Al ingresar a los canales digitales habilitados por Banco Contactar como la aplicación móvil "Mi Contactar" o el portal transaccional, el cliente podrá acceder a las siguientes funcionalidades dentro del servicio BRE-B:

6.1. Crear Llaves: Permite registrar una o varias llaves para asociarlas a sus medios de pago, con el fin de recibir dinero proveniente de otras entidades participantes del sistema. Para crear una llave, el cliente deberá: i) Acceder a la aplicación móvil "Mi Contactar" o al portal transaccional con sus credenciales de seguridad; ii) Ingresar a la zona BRE-B y seleccionar la opción "Proceso de las llaves"; iii) Seleccionar la opción "Registro", donde podrá seleccionar el tipo de llave: documento de identidad, correo electrónico, número de celular o código alfanumérico; iv) Seleccionar el medio de pago (cuenta de ahorros) que se vinculará a la llave; v) Confirmar la creación mediante el Token Digital.

Una vez la llave sea registrada exitosamente, el cliente podrá recibir dinero mediante la utilización de dicha llave desde productos de depósito de Banco Contactar o de otras entidades participantes.

6.2. Modificar Llaves: Permite actualizar o cambiar una llave previamente registrada. El proceso de modificación requiere: i) Acceder a la aplicación móvil "Mi Contactar" o al portal transaccional con sus credenciales de seguridad; ii) Ingresar a la zona BRE-B y seleccionar la opción "Proceso de las Llaves"; iii) Seleccionar la opción "Modificación" iv) Realizar el cambio correspondiente sobre la llave y el medio de pago asociado; v) Confirmar la modificación mediante el Token Digital.

Una vez completado el proceso, la nueva llave quedará habilitada para la recepción de dinero.

6.3. Cancelar Llaves: Permite eliminar una llave registrada. Al cancelar una llave, esta será eliminada de los directorios centralizados y federados, quedando disponible para ser registrada nuevamente en otra entidad participante, si así se desea. El proceso es el siguiente: i) Acceder a la aplicación móvil "Mi Contactar" o al portal transaccional con sus credenciales de seguridad; ii) Ingresar a la zona BRE-B y seleccionar la opción "Proceso de las Llaves";iii) Seleccionar la opción "Cancelación" y seleccionar la llave que desea cancelar ;iv) Confirmar la cancelación mediante el Token Digital.

La llave cancelada quedará inactiva de inmediato y podrá ser utilizada de manera inmediata en el ecosistema financiero para asociar a otro medio de pago.

6.4. Bloquear Llaves: Permite bloquear temporalmente la recepción de dinero a través de la llave seleccionada, por un periodo inicial máximo de treinta (30) días calendario. El cliente podrá prorrogar el bloqueo una única vez por un periodo adicional de hasta treinta (30) días. Si transcurre el plazo máximo permitido sin que la llave sea reactivada, esta será cancelada automáticamente. El proceso es: i) Acceder a la aplicación móvil "Mi Contactar" o al portal transaccional con sus credenciales de seguridad; ii) Ingresar a la zona BRE-B y seleccionar la opción "Proceso de las Llaves";iii) Seleccionar la llave que desea bloquear y elegir la opción "Bloquear"; iv) Confirmar el bloqueo mediante el Token Digital.

Durante el periodo de bloqueo, no se podrán recibir recursos a través de la llave bloqueada.

6.5. Reactivar Llaves: Permite reactivar de forma inmediata una llave que se encuentre bloqueada, para restablecer la recepción de fondos. Para ello, el cliente deberá: i) Acceder a la aplicación móvil "Mi Contactar" o al portal transaccional con sus credenciales de seguridad; ii) Ingresar a la zona BRE-B y seleccionar la opción "Proceso de las Llaves"; iii) Seleccionar la llave bloqueada y elegir la opción "Reactivar"; iv) Confirmar la reactivación mediante el Token Digital.

Una vez reactivada, la llave estará nuevamente habilitada para la recepción de dinero.

6.6. Enviar Dinero mediante Llaves: Permite realizar transferencias inmediatas entre personas mediante la utilización de llaves transaccionales, a través del servicio Transfiya operado por ACH Colombia. El proceso es el siguiente: i) Contar con una cuenta de ahorros activa en Banco Contactar S.A., con saldo disponible suficiente; ii) Acceder a la aplicación móvil "Mi Contactar" o al portal transaccional con sus credenciales de seguridad; iii) Ingresar a la zona BRE-B y seleccionar la opción "Enviar con llave"; iv) Ingresar la llave del beneficiario y el monto de la transferencia; v) Verificar los datos de la transacción y

seleccionar la cuenta origen; vi) Confirmar la operación mediante el Token Digital.
Una vez completados estos pasos, el monto transferido se acreditará de forma inmediata en la cuenta asociada a la llave del beneficiario.

7. CONDICIONES DE USO: El servicio de transferencias interbancarias inmediatas BRE-B es de uso personal e intransferible, y se encuentra disponible exclusivamente para los clientes titulares de cuentas de ahorro en Banco Contactar, a través de los canales digitales habilitados: la aplicación móvil "Mi Contactar" y el portal transaccional.

Para la utilización de este servicio, el cliente deberá tener en cuenta las siguientes condiciones:

- El monto máximo permitido por transacción en este servicio corresponde al equivalente de 1.000 Unidades de Valor Básico (UVB), independientemente del número de transacciones que se realicen en un mismo día, no obstante el Banco podrá establecer limites como se señala en la clausula 11.

- El servicio estará disponible las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana. Sin embargo, su disponibilidad puede verse afectada temporalmente por razones técnicas o de fuerza mayor, tales como: i) Fallas técnicas en los sistemas o redes; ii) Procesos operativos o contables internos del Banco o de las entidades participantes; iii) Mantenimientos programados o mejoras del servicio; iv) Cambios regulatorios o medidas de seguridad. Banco Contactar informará oportunamente a sus clientes sobre la inhabilitación temporal del servicio, así como las causas y el tiempo estimado de indisponibilidad, mediante los canales oficiales de atención, la aplicación "Mi Contactar", el portal transaccional y la página web www.bancocontactar.com.

- Las operaciones enviadas desde otras entidades financieras están sujetas a las condiciones operativas de la entidad originadora, incluyendo los límites de monto y demás restricciones internas de la entidad donde se debite el dinero.

- Los recursos acreditados en la cuenta de ahorros mediante transferencias inmediatas podrán ser objeto de solicitud de devolución o reversión, siempre que se cumplan las políticas vigentes de Banco Contactar S.A. y las disposiciones establecidas por la entidad originadora o receptora de los fondos.

Para la atención de cualquier solicitud o reclamación relacionada con el servicio, el cliente deberá suministrar oportunamente los documentos e información que le sean requeridos, de acuerdo con las instrucciones y plazos establecidos por Banco Contactar, los cuales se publicarán en los canales oficiales y en la página web www.bancocontactar.com, para que el Banco Contactar inicie el proceso de atención de PQR.

8. COSTOS Y TARIFAS DEL SERVICIO:

8.1. Banco Contactar podrá cobrar al cliente las tarifas, comisiones y demás costos relacionados con el uso del servicio de transferencias inmediatas BRE-B, de acuerdo con los montos y condiciones que se encuentren vigentes y conforme a la normativa aplicable.

8.2. El Banco informará previamente al cliente el valor de las comisiones, costos y tarifas asociadas al servicio, incluyendo la periodicidad y condiciones de cobro aplicables a las transacciones realizadas.

8.3. Los costos, tarifas y comisiones vigentes estarán disponibles para consulta permanente a través de: i) La página web oficial del Banco: www.bancocontactar.com; Los canales digitales transaccionales del Banco; iii) Las oficinas físicas y demás canales habilitados, según lo establezca la normativa vigente.

8.4. El Banco no efectuará cobros que no hayan sido informados y aceptados previamente por el cliente, ni que no correspondan a la prestación efectiva de los servicios contratados.

Cualquier modificación o ajuste en los costos, tarifas o comisiones del servicio será informada al cliente con una antelación mínima de cuarenta y cinco (45) días calendario respecto a la fecha en que comenzará a regir, o dentro del plazo que la normatividad vigente establezca. La comunicación se realizará mediante: i) Los canales habituales utilizados para el envío de extractos; ii) Los medios electrónicos autorizados por el cliente; iii) Avisos publicados en la página web del Banco y en sus oficinas. Durante el plazo de preaviso, el cliente tendrá derecho a manifestar su inconformidad y, de considerarlo necesario, podrá solicitar la terminación del servicio sin que ello implique cobros por penalidades o sanciones. Si el cliente no manifiesta su inconformidad dentro del plazo mencionado, se entenderá que acepta las nuevas condiciones.

9. DERECHOS Y OBLIGACIONES:

9.1. Derechos del Cliente: Además de los derechos establecidos en la ley y en el presente reglamento, el cliente que utilice el servicio de transferencias inmediatas BRE-B tendrá los siguientes derechos: i) i. Elegir, registrar, modificar, cancelar o portar libremente una o varias llaves asociadas a sus productos financieros, ya sea en Banco Contactar o en cualquier otra entidad participante del sistema BRE-B, conforme a la regulación vigente; ii) Recibir información clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible sobre el funcionamiento del servicio, sus características, condiciones de uso, costos y procedimientos aplicables; iii) Cancelar en cualquier momento la llave registrada en Banco Contactar y registrarla nuevamente, si así lo desea, en esta u otra entidad participante, conforme a los procedimientos establecidos; iv) Acceder a mecanismos efectivos de atención y solución de reclamaciones, solicitudes o devoluciones relacionadas con el servicio, mediante los canales habilitados por el Banco; v) Ser informado de manera oportuna sobre modificaciones al servicio, costos o tarifas, conforme a la normatividad vigente.

9.2. Obligaciones del Cliente: Además de las obligaciones previstas en este reglamento y en los reglamentos aplicables a los productos y canales asociados, el cliente que utilice el servicio de transferencias inmediatas BRE-B deberá: i) Cumplir los términos, condiciones y reglas de este reglamento, así como las disposiciones de los documentos y reglamentos vinculados al servicio, los cuales estarán a su disposición para consulta permanente en la página web de Banco Contactar; ii) Abstenerse de utilizar el servicio para actividades ilícitas, fraudulentas o no autorizadas. Banco Contactar podrá suspender el servicio de forma inmediata si detecta un uso indebido o ilegal, sin necesidad de previo aviso, sin responsabilidad para el Banco, y podrá iniciar las acciones legales pertinentes; iii) Custodiar y proteger adecuadamente sus credenciales de acceso, llaves, claves de seguridad y dispositivos de autenticación, absteniéndose de compartirlos con terceros; iv) Implementar los controles y medidas de seguridad informadas por Banco Contactar para evitar fraudes, errores o transacciones indebidas; v) Verificar cuidadosamente la exactitud de los datos y detalles de cada transferencia antes de autorizarla; vi) Mantener actualizada su información personal y de contacto registrada ante el Banco, reportando de inmediato cualquier irregularidad o transacción no reconocida; vii) Abstenerse de suplantar a terceros o facilitar la suplantación mediante el uso de llaves o credenciales ajenas; viii) Usar el servicio de manera diligente y responsable, teniendo presente los límites, condiciones y advertencias informadas por el Banco.

9.3. Obligaciones Banco Contactar: Además de las obligaciones establecidas en la ley y en el presente reglamento, Banco Contactar, asume las siguientes obligaciones frente a los clientes que utilicen el servicio de transferencias inmediatas BRE-B: i) Suministrar información clara, precisa, veraz, oportuna y comprensible sobre el funcionamiento del servicio, sus características, condiciones de uso, costos y tarifas, a través de los diferentes canales habilitados por el Banco (oficinas, página web, líneas telefónicas, canales digitales y demás medios autorizados por el cliente); ii) Informar al cliente sobre el Defensor del Consumidor Financiero, su función, datos de contacto y procedimientos para la presentación de quejas o reclamaciones; iii) Garantizar la prestación del servicio conforme a las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el cliente, aplicando adecuados estándares de seguridad, calidad y confiabilidad; iv) Integrar el sello distintivo del sistema BRE-B en los canales digitales del Banco, asegurando su adecuada identificación para los clientes; v) Informar de manera oportuna y suficiente al cliente sobre tarifas, costos, límites transaccionales y cualquier modificación que pueda afectar el uso del servicio, conforme a la normativa vigente; vi) Mantener a disposición del cliente los documentos y soportes que respalden la relación contractual y las transacciones efectuadas, durante el plazo legalmente establecido; vii) Abstenerse de realizar cobros no autorizados o no informados previamente al cliente, y conservar los comprobantes o soportes de las operaciones realizadas, en los términos que disponga la normatividad vigente; viii) Respetar la reserva bancaria y la confidencialidad de la información relacionada con el servicio, evitando la divulgación a terceros, salvo autorización expresa del cliente, mandato legal o requerimiento de autoridad competente; ix) Implementar las medidas necesarias para la gestión adecuada de los datos personales del cliente, conforme a la normativa vigente sobre protección de datos personales, e impulsar mecanismos de prevención y detección de fraudes; x) Informar y sensibilizar a los clientes sobre los principales riesgos asociados al uso de canales digitales y transacciones inmediatas, promoviendo prácticas seguras de uso del servicio mediante campañas de educación financiera, recomendaciones de seguridad y advertencias sobre posibles fraudes electrónicos; xi) informar de manera oportuna al cliente sobre interrupciones o afectaciones del servicio que se deriven de causas ajenas al Banco, tales como fallas en la infraestructura tecnológica de las entidades participantes, del operador del servicio o del Banco de la República; xii) Registrar y conservar, en medios electrónicos seguros, las evidencias de aceptación, consentimientos y autorizaciones otorgadas por el cliente para el uso del servicio, durante el término que exijan las normas aplicables; xiii) Emitir constancia, certificación o comprobante del estado o condiciones de las transacciones realizadas, cuando el cliente lo solicite expresamente mediante los canales dispuestos: xiv) Responder de manera oportuna, clara y completa a las solicitudes, quejas o reclamaciones formuladas por el cliente, de acuerdo con los procedimientos y plazos establecidos en la regulación vigente y en los reglamentos internos del Banco.

10. LÍMITES DE LAS TRANSACCIONES: Por razones de seguridad, cumplimiento normativo y prevención de riesgos, Banco Contactar podrá establecer límites máximos y mínimos para las transferencias realizadas a través del servicio de transferencias inmediatas BRE-B.

Dichos límites serán informados previamente al cliente mediante los canales digitales transaccionales, la página web del Banco (www.bancocontactar.com) y/o a través de los demás medios habitualmente utilizados por el Banco para la comunicación con sus clientes.

El Banco podrá modificar los límites definidos, cuando así lo exijan razones de seguridad, disposiciones regulatorias, gestión de riesgos o condiciones operativas, informando al cliente con la debida anticipación o en los términos previstos por la normativa aplicable.
Dentro de los rangos establecidos por el Banco, el cliente podrá configurar límites transaccionales personalizados, mediante los mecanismos habilitados en los canales digitales o en los demás medios que el Banco disponga para tal fin.

11. SOPORTES DE LAS OPERACIONES: Banco Contactar dejará constancia y soporte de todas las operaciones realizadas a través del servicio de transferencias inmediatas BRE-B, mediante el registro electrónico y sistematizado de los movimientos efectuados en los canales habilitados para este servicio. Los registros electrónicos y documentales generados

por el Banco cumplirán con los requisitos legales de conservación documental y tendrán valor probatorio conforme a lo previsto en la Ley 527 de 1999 y las demás normas vigentes que regulen la validez y eficacia de los mensajes de datos y la contratación electrónica. Dichos registros podrán ser consultados por el cliente, cuando así lo solicite, a través de los canales dispuestos por el Banco para tal fin y durante el tiempo que establezca la normatividad vigente.

12. **ENVÍO DE INFORMACIÓN** El cliente autoriza expresamente a Banco Contactar para remitirle, a través de los datos de contacto registrados en el Banco, incluyendo su número de celular y/o correo electrónico, mensajes relacionados con la prestación y operación del servicio de transferencias inmediatas BRE-B, tales como notificaciones de transacciones, alertas de seguridad, avisos de mantenimiento o cualquier otra información relevante asociada al uso del servicio. De igual manera, el cliente podrá autorizar voluntariamente el envío de mensajes con información comercial, publicitaria o promocional sobre productos y servicios ofrecidos por Banco Contactar.

    El cliente podrá en cualquier momento solicitar la suspensión del envío de comunicaciones de carácter comercial o publicitario, mediante los canales dispuestos por el Banco para tal fin, sin que ello afecte la continuidad del servicio ni el envío de notificaciones de seguridad o transaccionales.

13. **SUSPENSIÓN O TERMINACIÓN DE EL SERVICIO:** El servicio de transferencias inmediatas a través de llaves estará disponible de manera permanente, salvo los casos de suspensión o terminación autorizados conforme a este reglamento y la normativa aplicable. El servicio podrá ser suspendido o terminado por cualquiera de las siguientes causales: i) Por decisión unilateral del cliente, quien podrá cancelar en cualquier momento el servicio mediante los canales dispuestos por Banco Contactar, sin necesidad de justificación adicional; ii) Por decisión unilateral del Banco, en cualquier momento, cuando: a) El cliente incumpla las obligaciones derivadas del presente reglamento, de los productos vinculados al servicio o de las normas aplicables. b) Se detecten operaciones sospechosas, fraudulentas o no autorizadas asociadas al servicio, c) Existan razones de seguridad, prevención de fraudes, cumplimiento normativo o gestión de riesgos que así lo requieran, previa notificación al cliente, salvo que por la naturaleza del riesgo se requiera la suspensión inmediata sin previo aviso, lo cual será informado posteriormente; d) Por cancelación o cierre de la cuenta de ahorros o del medio de pago vinculado al servicio.

La suspensión o terminación del servicio será informada al cliente mediante los canales dispuestos por el Banco.

14. **MANEJO DE DATOS PERSONALES DE LOS CLIENTES**: Banco Contactar en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, informa al cliente que los datos personales suministrados en virtud del uso del servicio de transferencias inmediatas BRE-B serán tratados conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás normas reglamentarias

Con la activación y uso del servicio, el cliente autoriza al Banco para compartir con las entidades participantes del ecosistema de transferencias inmediatas y con los proveedores tecnológicos o de servicios que intervienen en la operación del servicio, la información personal necesaria para su funcionamiento, tales como: datos de identificación, información de contacto, productos asociados, llaves y demás datos requeridos, exclusivamente con la finalidad de prestar adecuadamente el servicio.

El cliente declara contar con la autorización para suministrar los datos de contacto necesarios para el envío de notificaciones transaccionales o alertas de seguridad por parte del Banco, a través de correo electrónico o mensajes de texto.

El cliente podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, actualización y supresión de sus datos personales, así como solicitar la revocatoria de la autorización otorgada, cuando considere que el Banco no cumple con los principios, derechos y garantías legales y constitucionales aplicables.

La entrega de datos sensibles o de información relacionada con menores de edad será facultativa y se tratará únicamente con autorización previa, expresa e informada del titular o de quien tenga la representación legal, conforme a la normatividad vigente.

Para ejercer sus derechos y consultar más información sobre el tratamiento de datos personales, el cliente podrá acudir a los canales físicos, telefónicos y virtuales dispuestos por el Banco, los cuales se encuentran disponibles en la página web www.bancocontactar.com.

El tratamiento de los datos personales del cliente se realizará conforme a esta cláusula, la política de tratamiento de datos personales del Banco publicada en la página web mencionada y la autorización previamente otorgada por el cliente al momento de su vinculación y/o uso del servicio.

15. **PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS:** El cliente podrá presentar peticiones, quejas o reclamos relacionados con el servicio de transferencias inmediatas BRE-B a través de los siguientes canales: i) En cualquiera de las oficinas de Banco Contactar S.A; ii) A través de la página web www.bancocontactar.com; iii) Por los canales telefónicos y virtuales habilitados por el Banco; iv) A través del correo electrónico dispuesto para la atención al consumidor financiero; v) El cliente también podrá acudir al Defensor del Consumidor Financiero, cuyos datos de contacto, procedimientos y mecanismos de radicación se encuentran disponibles en las oficinas y en la página web del Banco; vi) Adicionalmente, el cliente podrá presentar quejas ante la Superintendencia Financiera de Colombia, conforme a los mecanismos establecidos por dicha entidad.

    Banco Contactar dará respuesta a las peticiones, quejas o reclamos dentro de los plazos previstos en la normativa vigente y conforme a los procedimientos internos de

atención al consumidor financiero, los cuales están a disposición de los clientes para su consulta.

16. **MODIFICACIONES:** Banco Contactar S.A. podrá modificar los términos y condiciones previstos en el presente reglamento, cuando existan cambios normativos, operativos, tecnológicos o en la naturaleza del servicio de transferencias inmediatas BRE-B, o por actualizaciones internas necesarias para la adecuada prestación del servicio.

    Cualquier modificación será informada al cliente mediante publicación en la página web del Banco www.bancocontactar.com, avisos en las oficinas o mediante los canales virtuales y físicos habitualmente utilizados por el Banco para la comunicación con sus clientes. Si el cliente no está de acuerdo con las modificaciones realizadas, podrá solicitar la terminación del servicio sin penalidad alguna. La continuidad en el uso del servicio una vez transcurrido el plazo de publicación se entenderá como aceptación tácita de los nuevos términos.

17. **VIGENCIA DEL REGLAMENTO** Este reglamento permanecerá vigente mientras el servicio esté activo y se aplicará de forma preferente sobre otros documentos en lo relacionado con el servicio BRE-B.

18. **ACEPTACIÓN Y AUTORIZACIÓN**: Al seleccionar la opción "Aceptar", el cliente declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente los términos y condiciones del presente reglamento del servicio BRE-B, incluyendo las condiciones sobre el tratamiento de datos personales. Así mismo, autoriza la creación, modificación, cancelación y bloqueo de llaves, y el uso del servicio según las condiciones establecidas.