



## REGLAMENTO DE USO APLICACIÓN MÓVIL BANCO CONTACTAR S.A.

BANCO CONTACTAR (en adelante el Banco), pone a disposición de sus Clientes el canal, que consiste en aplicación móvil denominada App Mi Contactar, en la cual pueden realizar diferentes transacciones.

Para el uso de los servicios a través de este canal establece este reglamento que contiene las condiciones, características, derechos, obligaciones, recomendaciones de seguridad y demás información que debe conocer el Cliente para acceder a los productos y servicios ofrecidos por el Banco a través de la App Mi Contactar.

### Características, condiciones y recomendaciones de uso transaccional App MiContactar"

**1. Definiciones:** Para efectos del presente Reglamento, se adoptan las siguientes definiciones:

**Canales Digitales:** Aplicación móvil, portal transaccional web y demás medios electrónicos habilitados por el Banco para la prestación de servicios financieros.

**Credenciales:** Conjunto de elementos de autenticación asignados al cliente, tales como usuario, contraseña, códigos de un solo uso (OTP), factores biométricos u otros mecanismos definidos por el Banco para garantizar la seguridad del acceso y la ejecución de operaciones.

**Token Digital:** Mecanismo de seguridad de uso personal que permite autorizar determinadas operaciones en los canales digitales del Banco, reforzando la autenticación y la protección contra fraudes.

**Transacción:** Acto u operación financiera realizada por el cliente a través de los canales digitales del Banco, que implica la ejecución de instrucciones como transferencias, pagos, consultas, apertura de productos, cancelaciones u otras operaciones habilitadas, autenticadas mediante los mecanismos de seguridad definidos por el Banco.

**Mensaje de Datos:** Información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, que constituye soporte válido de las transacciones realizadas en los canales digitales, conforme a la Ley 527 de 1999.

**Consentimiento Electrónico:** Manifestación inequívoca de voluntad de la cliente expresada mediante mecanismos digitales (firma electrónica, OTP, biometría, token), que produce efectos jurídicos equivalentes a la aceptación física.

**Autenticación Fuerte:** Conjunto de mecanismos que combinan dos o más factores de verificación (por ejemplo, credenciales + OTP + biometría) para garantizar la identidad del cliente y la seguridad de la operación.

**Apertura Digital:** Procedimiento mediante el cual una persona natural establece una relación contractual para la apertura de la cuenta de ahorros utilizando canales digitales, sin presencia física en oficinas, mediante mecanismos de autenticación que

fortalezcan el proceso de manera segura y ágil para el cliente, con validez jurídica, garantizando la identificación del cliente.

**Registro Biométrico:** Almacenamiento seguro y cifrado de los datos biométricos del cliente, como rasgos faciales, para su uso exclusivo en procesos de autenticación y verificación de identidad.

**Autenticación Biométrica:** Mecanismo de verificación de identidad que utiliza características físicas únicas del cliente, como la comparación facial, asegurando la autenticidad del proceso y el no repudio.

**Firma Electrónica:** Instrumento que permite autenticar documentos y autorizaciones de manera digital, garantizando integridad, autenticidad y equivalencia funcional con la firma manuscrita, conforme a la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

**Listas Restringidas:** Bases de datos utilizadas para verificar la posible vinculación del consumidor financiero con actividades ilícitas o sanciones internacionales, cuya consulta constituye un control obligatorio dentro del marco del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT).

**SARLAFT:** Conjunto de políticas, procedimientos y controles orientados a prevenir que los productos y servicios del Banco sean utilizados para el lavado de activos o la financiación del terrorismo, conforme a la regulación vigente expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

**2. Operaciones y servicios disponibles:** A través de la App Mi Contactar, el Cliente tiene acceso a los productos y servicios ofrecidos por el Banco y a efectuar las operaciones que se encuentren habilitadas.

Las operaciones, transacciones, transferencias, consultas, movimientos, pagos, descuentos, acceso a información, apertura digital de cuentas de ahorro y/o de otros productos, así como los demás servicios disponibles o que en un futuro se lleve a establecer son determinados por el Banco y se visualizarán la App Mi Contactar en los formatos y con los procedimientos, condiciones y términos que se definen para ello, debiendo el Cliente leer y cumplir con las normas, instrucciones y procedimientos que le serán señalados previamente para garantizar el uso de la App Mi Contactar.

El Banco podrá modificar, incluir o retirar las operaciones, transacciones y/o servicios disponibles de la App Mi Contactar, los servicios disponibles serán aquellos que se encuentran habilitados y serán informados a través de esta aplicación y/o en la página web del Banco. Cuando el Banco cancele o suspenda un servicio y/o actualice las funcionalidades lo informará a sus Clientes a través del mismo canal o de otros canales que se consideren adecuados para comunicarse con el Cliente y con la debida anticipación que los cambios lo requieran.

**3. Apertura Digital de Cuenta de Ahorros tradicional:** La apertura digital es el procedimiento mediante el cual una persona natural establece una relación contractual para la apertura de la cuenta de ahorros tradicional utilizando la App Mi Contactar, sin presencia física en oficinas, mediante mecanismos de autenticación segura y firma electrónica, con plena validez jurídica conforme a la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.





# Banco Contactar

**3.1. Elegibilidad:** Podrán acceder a esta funcionalidad personas naturales mayores de edad, con documento de identidad vigente (cédula de ciudadanía colombiana y/o extranjería), residentes en Colombia, que cuenten con número de celular y correo electrónico personal.

**3.2. Proceso de Vinculación Digital:** El cliente deberá: a) Registrarse en la App Mi Contactar; b) Realizar validación biométrica (facial u otra) y autenticación reforzada (OTP/token); c) Suministrar información veraz y completa; autorizar tratamiento de datos personales y biométricos; d) Firmar electrónicamente los Términos y Condiciones y el reglamento de cuentas de ahorro, mediante mecanismos de autenticación definidos por el Banco y disponibles en la App Mi contactar; e) Cumplir con validaciones SARLAFT (listas restrictivas, perfil de riesgo, beneficiario final).

**3.4. Causales de Rechazo o Bloqueo:** El Banco podrá rechazar, suspender o finalizar la apertura digital cuando: i) Se detecten alertas SARLAFT o inconsistencias de identidad; ii) Se evidencie suplantación o fraude; iii) No se otorgue consentimiento para tratamiento de datos o se revogue antes de la firma; iv) El cliente incumpla requisitos o políticas del Banco.

## 4. Condiciones y requisitos de uso

El uso de la App Mi Contactar es personal e intransferible y es puesto a disposición de los Clientes que tienen otros productos en el Banco y/o usuarios que quieran adelantar solicitudes o las opciones disponibles para no clientes, por tanto, para poder hacer uso de este canal es necesario ser Cliente del Banco y seguir los siguientes requisitos:

- Para hacer uso de la App Mi Contactar, el Cliente o usuario de la aplicación debe descargar la aplicación en su dispositivo a través de los sistemas operativos de iOS (iPhone y iPad) y Android, y para su activación deberá realizar y cumplir con el proceso de registro establecido por el Banco e informado a través de la misma App Mi Contactar.
- Para el uso seguro de la App Mi Contactar, el Banco tiene establecidos protocolos y recomendaciones de seguridad que le son informados al Cliente, quien deberá atender estas instrucciones de uso y de seguridad que le permitirán hacer un uso adecuado de la App Mi Contactar.
- Para el ingreso a la App Mi Contactar será necesario el documento de identificación y contraseña definida por el Cliente, así como, los demás mecanismos de seguridad que el Banco tenga definidos o llegará a implementar, los cuales le serán informados previamente.
- Para el acceso a la App Mi Contactar, el Cliente debe contar con conexión a internet y con dispositivo electrónico en versiones que le permita descargar la aplicación, recibir o transmitir la información necesaria para realizar las operaciones habilitadas y para recibir mensajes e información de las transacciones realizadas, de igual forma será el único responsable de la relación con su operador de telefonía móvil, sin que el Banco incida o tenga responsabilidad sobre estos aspectos.
- Para poder acceder y hacer uso de la App Mi Contactar, el Cliente debe tener actualizados sus datos personales y de contacto en el Banco, debiendo informar al Banco cualquier modificación que se presente sobre los mismos, ya que son estos datos los que le permitirán su acceso a la App Mi Contactar.
- La clave asignada por el Cliente es su firma electrónica, por lo tanto, los mensajes de datos bajo cualquiera de las

modalidades del servicio, autenticadas con dicha clave y enviados desde la App Mi Contactar se entenderán originados, provenientes y transmitidos por el Cliente y el Banco salvo que se identifique una alerta procederá legítimamente conforme a la orden impartida.

- Las transacciones y operaciones monetarias del Cliente se atenderán siempre que el saldo de la respectiva cuenta o producto lo permita, el Banco no está obligado a otorgar crédito alguno al Cliente para atender sus transacciones.
- Para la apertura digital de la cuenta de ahorros a través de la App Mi Contactar, el Cliente deberá cumplir y autogestionar el proceso de vinculación disponible en la aplicación, en el que paso a paso se le suministrará la información y las gestiones a seguir, incluyendo la validación de identidad, la autorización para el tratamiento de datos personales incluidos los biométricos y la aceptación mediante firma electrónica de los términos y condiciones aplicables, así como el reglamento del producto.
- El Banco no ejecutará o debitirá de la cuenta del Cliente valores parciales correspondientes a transferencias, pagos o demás transacciones permitidas en los eventos en que los fondos no sean suficientes para cubrir la operación solicitada por el Cliente.
- El Cliente se acoge a los cierres operativos que aplica el Banco para determinar cuándo quedaran registradas las operaciones realizadas.
- Los servicios disponibles en la App Mi Contactar serán informados a través del mismo canal o en la página web <https://bancocontactar.com/> y/o de los diferentes canales y/o herramientas usadas por el Banco para el suministro de información a sus Clientes.
- Los servicios de la App Mi Contactar se regularán y estarán sujetos al cumplimiento de las condiciones y características establecidas en este reglamento y por los reglamentos de los productos que tiene el Cliente en el Banco y en virtud de los cuales accede a la App Mi Contactar, los que son puestos en conocimiento del Cliente previamente.

1. **Límites de Las operaciones y transacciones:** Por seguridad el Banco podrá establecer límites máximos y mínimos de disponibilidad de recursos para operaciones y transacciones a través de la App Mi Contactar, límites que le serán informados previamente a través del mismo canal o en la página web <https://bancocontactar.com/>, y/o de los diferentes canales usados por el Banco para suministro de información a sus Clientes. De igual forma dentro de los rangos permitidos el Cliente podrá establecer sus propios límites transaccionales.
2. **Sopores de las operaciones:** El Banco dejará soporte de las operaciones realizadas, mediante el registro sistematizado de todos los movimientos efectuados en el canal, cumpliendo con los requisitos de conservación documental establecidos en las normas vigentes.
3. **Costos y tarifas del servicio:** El Banco podrá cobrar al Cliente las tarifas, comisiones y demás costos, que defina por concepto de la utilización de la App Mi Contactar, costos que serán establecidos en cumplimiento de la normatividad vigente y le serán informados previamente al Cliente al momento de adquirir el servicio y previo a la realización de las operaciones, adicionalmente a través de la página web <https://bancocontactar.com/> y/o en las carteleras de cada oficina.

El Cliente autoriza expresamente al Banco para que debite y/o cargue a los productos y/o servicios que se encuentren asociados



**Sede administrativa Pasto**  
Carrera 6 No 22- 90 El Ejido  
Pasto - Nariño, Colombia

**Sede administrativa Bogotá**  
Carrera 7 # 127-48 - Oficina 510  
Bogotá, Colombia



# Banco Contactar

a la App Mi Contactar y los costos que se generen por el uso de este servicio.

4. **Uso especial para usuarios no Clientes:** la App Mi Contactar, tiene funcionalidad que le permite a los usuarios que no son Clientes del Banco, accedan al uso de la aplicación para conocer información del Banco y solicitar productos, para lo cual, los usuarios que acceden al servicio deberán dar cumplimiento a este reglamento en lo que le aplique de acuerdo con el uso que vaya a realizar de la aplicación.
5. **Seguridad y Evidencias:** El Banco tiene implementados controles técnicos y organizacionales para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información. Se conservarán evidencias digitales (logs, hash, sellos de tiempo, trazabilidad de autenticación y consentimiento) durante los términos legales aplicables.
6. **Obligaciones del Cliente:** En el uso de la App Mi Contactar, el Cliente deberá:
  - Cumplir las recomendaciones dadas por el Banco, para operar la App Mi Contactar, para su uso y seguridad.
  - Mantener actualizada la aplicación para garantizar su adecuado funcionamiento.
  - Usar adecuadamente la App Mi Contactar y en especial no impartir instrucciones imprecisas, indeterminables o inexactas, caso en el cual el Banco se reserva el derecho de no atender la solicitud.
  - El Cliente debe designar la clave y conocer los mecanismos de seguridad dispuestos para su uso, conociendo que es personal e intransferible y se obliga a mantenerlos bajo absoluta reserva, con el fin de que nadie distinto a él tenga acceso a su información y al uso de la App Mi Contactar.
  - No permitir que terceras personas operen y usen la App Mi Contactar, mediante su clave y demás medios o mecanismos de seguridad asignados.
  - Guardar reserva sobre la forma, manejo, funcionalidades y facilidades del servicio prestado por el Banco a través de la App.
  - No licenciar, vender, reproducir, copiar, representar, utilizar, distribuir, explotar, transformar o modificar los contenidos de la aplicación, por cualquier procedimiento o sobre cualquier soporte, total o parcial, o permitir el acceso a otros a través de cualquier modalidad de comunicación pública.
  - Utilizar la aplicación y los contenidos con fines lícitos y/o ilícitos, contrarios a lo establecido en el reglamento, o al uso mismo de la aplicación.
  - Leer y cumplir con las condiciones requeridas para realizar operaciones a través de la App Mi Contactar y hacer uso correcto de la misma.
  - Suministrar la información necesaria y establecida en los formularios para cada una de las operaciones habilitadas, debiendo mantener actualizados sus datos.

- Revisar la información y datos de la operación a realizar.
- Contar con los dispositivos y canales de comunicación requeridos para utilizar los servicios y que le permitan recibir o enviar información por internet, manteniendo actualizada la aplicación para su adecuado funcionamiento y visualización actualizada de su contenido.
- No modificar o hacer trabajos sobre los softwares o basados en los softwares del Banco.
- 7. **Duración:** El término de la duración de los servicios objeto de la App Mi Contactar es indefinido y permanecerán a disposición mientras sea Cliente del Banco y/o usuario registrado en la aplicación y quiera hacer uso del canal.
- 8. **Recomendaciones de seguridad:** El Cliente se obliga a cumplir las normas de seguridad que se encuentren vigentes para la App Mi Contactar, entre las que se establecen:
  - La clave debe ser conocida únicamente por El Cliente, quien realizará las transacciones de manera personal y no permitirá que terceros accedan a su clave o datos de uso de esta.
  - Por seguridad es recomendable realizar periódicamente el cambio de clave y así prevenir posibles fraudes por accesos de terceros a la información de seguridad del Cliente.
  - Es recomendable que siempre que termine de realizar sus operaciones monetarias o no cierre las sesiones de la App Mi Contactar, dando clic en el menú de cerrar.
  - No revelar su información confidencial a través de mensajes de texto o llamadas, omita aquellos mensajes que le piden enviar información a través de estos o conectarse a enlaces.
  - El Banco no enviará a sus clientes correos electrónicos, links o SMS para solicitar información o realizar actualización de datos, ni realizará ninguna solicitud de información para evitar el cierre de sus productos, ni tampoco, que usted dé a conocer sus claves para acceder a nuestros servicios.
  - Mantenga actualizados los programas de seguridad de los dispositivos en los cuales accede a la aplicación móvil a fin de prevenir que software de fraude roben su información.
  - No permitir que su sim card se utilice en otros equipos y evite prestar el equipo a desconocidos.
  - No acceder a presuntos servicios del Banco a través de enlaces recibidos en correos electrónicos o en mensajes de datos, por su seguridad no le enviaremos este tipo de solicitudes.
- 9. **Bloqueo del servicio y terminación:** Los servicios prestados a través de la App Mi Contactar permanecerán a disposición mientras sea Cliente del Banco y quiera hacer uso del canal y se bloquearan temporal o permanentemente por las causas que a continuación se relacionan:
  - La App Mi Contactar se podrá bloquear, porque las cuentas, depósitos, créditos y demás productos y/o servicios que tiene el Cliente y que se encuentren asociados se terminen y/o no quiera seguir haciendo uso de la aplicación para los servicios disponibles para usuarios registrados.
  - Por decisión unilateral del Cliente podrá disponer su decisión a través de la misma aplicación, en la que podrá cancelar y cerrar su usuario, caso en el cual se procederá a hacer el bloqueo de forma inmediata de conformidad con la



**Sede administrativa Pasto**  
Carrera 6 No 22- 90 El Ejido  
Pasto - Nariño, Colombia

**Sede administrativa Bogotá**  
Carrera 7 # 127-48 - Oficina 510  
Bogotá, Colombia



solicitud del Cliente, de igual forma, podrá hacerlo a través de la línea de atención del Banco o en oficinas.

- El Banco podrá terminar el servicio prestado a través la App Mi Contactar mediante aviso, el cual se llevará a cabo a través de la misma aplicación, la página Web del Banco, mensaje de texto o por cualquier otro medio que exijan las disposiciones legales para el efecto.
- Cuando el Cliente termine o cancele los productos o servicios asociados al uso la aplicación y no quiera seguir haciendo uso de la aplicación para los servicios disponibles para usuarios registrados.

De igual forma la aplicación podrá ser bloqueada o negar transacciones por las siguientes causales:

- Cuando se presenten irregularidades en el uso de cualquiera de los servicios por parte del Cliente.
- Como medida de seguridad para el Banco y/o para el mismo Cliente por señales de alerta en el uso de la aplicación.
- Cuando el Cliente no cumpla con las instrucciones de seguridad informadas por el Banco.
- El incumplimiento del reglamento de uso o de una disposición legal, por orden de autoridad judicial o administrativa.
- Cuando se presenten hechos que vayan en contra del correcto manejo de los productos, en perjuicio del Banco, del sistema financiero o del público en general.
- El Banco podrá bloquear, interrumpir o restringir el acceso a la aplicación cuando lo considere necesario para el mejoramiento de la aplicación o por dada de baja de esta, para lo cual informará previamente al Cliente y con la debida anticipación las ventanas de mantenimiento que se abran y tiempos en que estará inoperante.

- **Cancelación de Productos en la App:** La cancelación de servicios y/o productos se realizará conforme a los reglamentos de cada producto y podrá gestionarse presencialmente en oficinas o de manera remota a través de la Línea Contactar, según la oficina asignada.

## 10. Manejo de información:

- **Envío de información:** el Cliente autoriza al Banco para que le remita a través de un mensaje de texto a su celular y/o correo electrónico registrado en EL Banco, información sobre transacciones y obligaciones crediticias, información de seguridad, de servicios, comercial de productos o de cualquier otra índole, que el Banco considere relevante y derivadas del uso de la App Mi Contactar
- **Información sobre la App Mi Contactar:** Antes de realizar la habilitación de la aplicación y dejar constancia de la aceptación del reglamento, el Cliente será informado a través de la misma acerca de las condiciones y características de esta, las cuales se encuentran contenidas en este documento, de tal manera que si tiene dudas y requiere que las mismas le sean resueltas y con base en su propio criterio y de manera libre y voluntaria decida hacer uso de la aplicación, puede comunicarse a nuestra línea de atención.
- La información personal que suministre el Cliente al Banco, así como el manejo y movimientos de la aplicación, se encuentran sujetos a reserva bancaria en los términos y condiciones establecidos en la Constitución y la Ley. En ese sentido, se entiende que la información suministrada tiene

el carácter de confidencial, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.

- Todas las personas tienen derecho constitucional a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en archivos y bancos de datos, así como por los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 y 20 de la Constitución Política.
- De acuerdo con las normas vigentes aplican los derechos y mecanismos especiales de protección que han sido desarrollados por: i) Ley 1266 de 2008: establece disposiciones generales del hábeas data, regulando el manejo de la información contenida en operadores de información, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, contempla los principios de la administración de datos: veracidad o calidad de los registros o datos, finalidad, circulación restringida, temporalidad de la información, interpretación integral de derechos constitucionales, seguridad, confidencialidad, así como, los derechos de los titulares de la información, deberes de los operadores, fuentes y usuarios de la información; ii) Ley 1581 de 2012: regula disposiciones generales para la protección de datos personales, contemplando los principios para el tratamiento de datos personales: legalidad en materia de tratamiento de datos, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad; así como, las categorías de datos, los derechos de los titulares de datos personales, deberes de los responsables y encargados del tratamiento y transferencias de datos personales a terceros países.
- **Manejo de datos personales de los Clientes:** El Banco es responsable del tratamiento de los datos personales que suministre el Cliente en virtud del uso de la aplicación.
- **Datos Biométricos:** El tratamiento de datos personales, incluidos los biométricos, se realizará conforme a la Ley 1581 de 2012 y la política de protección de datos del Banco, para efectos de la vinculación y apertura de productos en la App Mi Contactar, el cliente previamente podrá acceder a la autorización de tratamiento de datos personales y biométricos, la que deberá ser conocida y autorizada previamente por el Cliente.

El Cliente podrá corregir o suprimir toda la información incluidos datos biométricos que se almacene o se recopile en las bases de datos administrados por el Banco, así mismo se le informa que es facultativo suministrar información relacionada con datos sensible o sobre datos de niñas, niños y adolescentes. El Cliente puede solicitar la revocatoria o supresión del dato cuando en el tratamiento y/o manejo de la información, el Banco no cumpla o no aplique los principios, derechos y garantías constitucionales y legales del titular del dato. El Cliente puede solicitar la revocatoria o supresión del dato cuando en el tratamiento y/o manejo de la información el Banco no cumpla o no aplique los principios, derechos y garantías constitucionales y legales del titular del dato. Para el ejercicio de sus derechos el Cliente puede hacerlo a través de los canales físicos, telefónicos y virtuales dispuestos por el Banco, los cuales puede consultar en nuestra página <https://bancocontactar.com/>.

- **Uso de direcciones IP:** Una dirección de Protocolo de Internet (IP) es un conjunto de números que se asigna





# Banco Contactar

automáticamente al dispositivo móvil del Cliente cuando accede a su proveedor de servicios de internet, o a través de la red de área local (LAN) de su organización o la red de área amplia (WAN). Los servidores web automáticamente identifican su dispositivo móvil por la dirección IP asignada a él durante su sesión en línea.

El Banco podrá recolectar direcciones IP para propósitos de administración de sistemas y para auditar el uso de nuestro sitio, todo lo anterior de acuerdo con la autorización de protección de datos que se suscribe para tal efecto. Normalmente no vinculamos la dirección IP de un usuario con la información personal de ese usuario, lo que significa que cada sesión de usuario se registra, pero el usuario sigue siendo anónimo para nosotros. Sin embargo, podemos usar las direcciones IP para identificar a los usuarios de nuestro sitio cuando sea necesario con el objeto de exigir el cumplimiento de los términos de uso del sitio, o para proteger nuestro servicio, sitio u otros usuarios.

11. **Política de Localización desde canal móvil:** El cliente o usuario podrá activar o desactivar el servicio de localización a través de su dispositivo móvil. En caso de activarse permitirá la localización del dispositivo, información de conexión, autorizando el uso de la información de localización para ser compartida, con el fin de acceder a información de oficinas y puntos de pagos.
12. **Responsabilidad:** El Banco no será responsable de los siguientes eventos:
  - Uso indebido del servicio por el Cliente o compartición de claves y usuarios con terceros.
  - No funcionamiento de los servicios prestados por el operador de comunicaciones del Cliente o lentitud en los mismos, que le impidan acceder a la aplicación o demoren las operaciones solicitadas en la aplicación.
  - Fallas en los equipos del Cliente.
  - El Banco no es responsable, cuando las operaciones no puedan realizarse por causas atribuibles al Cliente, como falta de fondos en las cuentas o por el incorrecto uso de la aplicación con información errónea e incompleta que debe suministrar el Cliente.
  - El Banco no valida la información de los pagos que realice el Cliente, por tanto, no será responsable por errores en los pagos realizados o en la identificación o datos señalados por el Cliente para la Operación.
13. **Eliminación del registro de usuario de la App:** El Banco contará con la funcionalidad, a través de los medios de contacto y canales de servicio, que permite eliminar un usuario registrado en la App Mi Contactar. Con esta, el usuario o cliente podrá solicitar la eliminación de la cuenta o usuario registrado en la Aplicación móvil, lo que significa que no podrá usar la App Mi Contactar hasta que vuelva adelantar proceso de registro.
14. **Firma Electrónica y Validez Jurídica:** Las manifestaciones de voluntad realizadas mediante la App, utilizando credenciales, OTP, biometría y demás mecanismos de autenticación, constituyen firma electrónica válida, con equivalencia funcional a la firma manuscrita y efectos probatorios plenos, conforme a la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

15. **Peticiones quejas o reclamos:** El Cliente puede presentar sus peticiones, quejas o reclamos en cualquiera de las oficinas, a través de los diferentes mecanismos dispuestos, también podrá acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia y ante el Defensor del Consumidor Financiero, los datos y mecanismos de radicación se encuentran publicados en las oficinas y página web del Banco <https://bancocontactar.com/>

16. **Modificaciones:** El Banco podrá realizar futuras modificaciones o ajustes a los términos y condiciones previstos en este reglamento, de acuerdo con las actualizaciones o cambios que se realicen a la aplicación, para lo cual se informará al Cliente con quince (15) días calendario de antelación a la fecha de su entrada en vigencia a través de la misma aplicación o en la página web <https://bancocontactar.com/> y/o por publicación realizada en las carteleras de las oficinas, o a través de los diferentes canales usados por el Banco para suministro de información a sus Clientes. Si el Cliente no está de acuerdo con las modificaciones y/o actualizaciones al reglamento, podrá dejar de hacer uso de la aplicación.

El presente Reglamento de Uso de la Aplicación Móvil – App Mi Contactar entra en vigencia a partir de su publicación en la aplicación y en la página web oficial del Banco (<https://bancocontactar.com/>) y permanecerá vigente mientras no sea modificado o sustituido por una versión posterior. Cualquier modificación será informada al Cliente con la antelación prevista en este reglamento.

Versión: 2 – Diciembre 2025.



**Sede administrativa Pasto**  
Carrera 6 No 22- 90 El Ejido  
Pasto - Nariño, Colombia

**Sede administrativa Bogotá**  
Carrera 7 # 127-48 - Oficina 510  
Bogotá, Colombia