

REGLAMENTO DE USO DEL PORTAL DE CLIENTES DE OLD MUTUAL (PERSONAS NATURALES Y PERSONAS JURÍDICAS)

El solo acceso a este sistema o la utilización de la clave autorizada, conllevan la aceptación del usuario a todas las estipulaciones de este reglamento y las condiciones aplicables.

Reglamento para el acceso al sistema de Operaciones Electrónicas OLD MUTUAL, aplicable al EL CLIENTE que accede a este sistema que pertenece a OLD MUTUAL Pensiones y Cesantías S.A., OLD MUTUAL Seguros de Vida S.A., OLD MUTUAL Fiduciaria S.A. y OLD MUTUAL Holding de Colombia S.A., en adelante denominadas en su conjunto OLD MUTUAL.

1. Podrán utilizar el Servicio de Portal de clientes de OLD MUTUAL, en adelante el Servicio, los clientes que se encuentren vinculados a algún producto o servicio de OLD MUTUAL y a quienes OLD MUTUAL les haya suministrado usuario y clave.

2. El Servicio de portal de clientes permitirá a EL CLIENTE contar con una comunicación vía Internet con OLD MUTUAL, con el fin de suministrarle o poner a disposición de EL CLIENTE información (Consultas) y/o permitirle la realización de las transacciones determinadas o habilitadas por OLD MUTUAL para cada producto en particular (Las Transacciones). Las Transacciones se regularán por los convenios particulares celebrados entre OLD MUTUAL y EL CLIENTE, por el reglamento de utilización del respectivo producto o servicio, o en su defecto, por las normas legales colombianas que les sean aplicables.

3. Para acceder al Servicio, OLD MUTUAL suministrará a EL CLIENTE una Clave, que constituirá la autenticación que identificará a EL CLIENTE en sus relaciones con OLD MUTUAL. EL CLIENTE se compromete a mantener en absoluta reserva dicha Clave, a fin de que nadie más que él tenga acceso a los servicios ofrecidos. Por lo tanto, EL CLIENTE no podrá ceder ni prestar la clave de acceso al portal. OLD MUTUAL estará facultado para exigir en ciertas transacciones, seguridades adicionales, tales como una segunda clave, u otras seguridades que OLD MUTUAL determine. EL CLIENTE acepta desde ahora: i) su acceso al sistema de Audio Respuesta de OLD MUTUAL, ii) Su acceso a la información allí suministrada y iii) la realización de las Operaciones, los registros electrónicos que se originen bajo el usuario y la clave asignados, reconociendo como veraces dichos registros, los listados, cintas, extractos, etc., que se originen en OLD MUTUAL bajo su usuario o clave y/o firma digital.

4. EL CLIENTE, dependiendo de las operaciones que le hayan sido habilitadas podrá realizar las siguientes actividades, Consultas, o Transacciones (conjuntamente las Transacciones y Consultas se denominarán como Operaciones) a través del Portal de Clientes de OLD MUTUAL: solicitudes de productos o servicios, declaraciones de aceptación de productos o servicios, cambios de portafolios, consulta de saldos y movimientos, transferencias e inversiones virtuales y bloqueos. En general EL CLIENTE, por medio del usuario y clave que le ha suministrado o habilitado OLD MUTUAL, podrá identificarse ante OLD MUTUAL y ejecutar las distintas Operaciones que se encuentren disponibles en ese momento. Para poder acceder al Servicio, EL CLIENTE deberá disponer de los medios físicos que le permitan recibir o transmitir vía Internet la información aquí prevista. EL CLIENTE adquirirá y mantendrá a su propio costo y gasto todo el equipo y los medios de comunicación necesarios para utilizar el Servicio, y OLD MUTUAL no será responsable por la incapacidad para

hacer uso del Portal de Clientes por limitaciones propias de los equipos o redes destinados a tal fin por EL CLIENTE; así mismo tampoco habrá responsabilidad para OLD MUTUAL en aquellos eventos en que por caso fortuito o fuerza mayor no sea posible la operación del Portal de Clientes o sus aplicaciones. Los enlaces, equipos y demás medios necesarios para acceder a este y a otros recursos de internet corren totalmente por cuenta del CLIENTE.

5. OLD MUTUAL procurará que el acceso al Portal de Clientes OLD MUTUAL, así como los servicios y funcionalidad del mismo, esté disponible para EL CLIENTE las veinticuatro (24) horas, todos los días, sin perjuicio de las limitaciones y restricciones de operaciones específicas establecidas por OLD MUTUAL. OLD MUTUAL procesará la información y las operaciones en el momento en que EL CLIENTE active el Servicio mediante el usuario y la respectiva clave, siempre y cuando, fueren legal o contractualmente posibles. No obstante lo anterior, las Operaciones que realice con la información suministrada durante el día estarán sometidas a verificación por parte de OLD MUTUAL, autorizando EL CLIENTE desde ahora los ajustes, débitos o créditos, que éste efectúe en sus productos, en razón de dicha verificación, que en todo caso será justificada. En el evento que EL CLIENTE programe operaciones para fechas futuras, si este servicio estuviere disponible, OLD MUTUAL las efectuará el día en que EL CLIENTE lo requiera y haya programado, salvo limitaciones y restricciones previamente establecidas. En todo caso, las Transacciones se harán efectivas dentro de los términos y plazos establecidos por OLD MUTUAL en los respectivos reglamentos, contratos y/o acuerdos de los productos o servicios sobre los que versen las Transacciones o dentro de los términos y plazos que OLD MUTUAL haya determinado internamente, siempre y cuando fueren menores a los señalados por los correspondientes reglamentos, contratos y/o acuerdos. La reducción de los plazos para hacer efectivas las Transacciones por parte de OLD MUTUAL, no implica para ésta la renuncia a aplicar los plazos establecidos en los reglamentos, contratos y/o acuerdos de los diferentes productos o servicios.

6. OLD MUTUAL se reserva el derecho de interrumpir o suspender el Servicio por dificultades técnicas, de seguridad, por los problemas que puedan presentarse por cortes en los servicios de teléfonos, energía, etc.; así mismo, podrá establecer límites a las Operaciones a realizar a través del Servicio. OLD MUTUAL podrá, sin que haya lugar a indemnización alguna, denegar utilizaciones o transacciones, bloquear temporal o definitivamente, cancelar o revocar total o parcialmente los servicios u operaciones en los siguientes eventos: 1. En el caso de presentarse irregularidades en el uso de cualquiera de los servicios. 2. Como medida de seguridad para OLD MUTUAL o para el mismo CLIENTE por irregularidades o circunstancias que impliquen tal hecho.

7. OLD MUTUAL se reserva el derecho de adicionar, suspender y/o cancelar alguno de los servicios ofrecidos a EL CLIENTE a través del Servicio, sin que ello genere indemnización alguna.

8. EL CLIENTE se acoge y declara que conoce los horarios de corte de las Transacciones que practique internamente OLD MUTUAL de acuerdo con la ley y con los reglamentos, contratos y/o acuerdos de los productos o servicios, para determinar el día en que se entenderán realizadas las Operaciones que efectúe EL CLIENTE, para efectos de contar los plazos o términos mencionados en el numeral 5 de este Reglamento y establecidos por OLD MUTUAL para hacer efectivas las Transacciones.

9. Además de las obligaciones contenidas en el presente documento y en los reglamentos, contratos y/o acuerdos que regulan cada producto o servicio, EL CLIENTE se compromete especialmente a: a) No permitir que terceras personas accedan a los servicios del Sistema de Audio Respuesta OLD MUTUAL, mediante la clave asignada. b) Implementar y mantener en todo momento los controles necesarios a fin de evitar que terceras personas no autorizadas puedan acceder a los servicios del Sistema de Audio Respuesta de OLD MUTUAL, sin perjuicio de la responsabilidad que asume EL CLIENTE por dichas operaciones. c) Seguir las recomendaciones en cuanto a forma de operar y seguridades necesarias para acceder al Sistema de Audio Respuesta de OLD MUTUAL. d) Guardar debida reserva sobre la forma, manejo, funcionalidades y facilidades del Sistema de

10. OLD MUTUAL no será responsable, entre otros, por los siguientes eventos: a) Por los perjuicios de cualquier naturaleza que pueda sufrir EL CLIENTE a consecuencia de una imposibilidad, demora o deficiente transmisión de los datos u operaciones solicitadas, fallas en redes telefónicas u otras, cuando tales situaciones obedezcan a caso fortuito o fuerza mayor; en eventos de problemas técnicos, por actividades de mantenimiento o por suspensión del acceso al Portal de Clientes de OLD MUTUAL, OLD MUTUAL tampoco será responsable siempre y cuando haya dado aviso previo a los CLIENTES por medio de la página web o del mismo Portal de Clientes. b) Fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero y que en un momento puedan ocasionarle perjuicios a EL CLIENTE que imposibilite, demore, desvíe o altere la realización de Operaciones y Transacciones. c) Si las operaciones no pueden realizarse por causas atribuidas a EL CLIENTE, tales como falta o insuficiencia de recursos en sus productos o por incorrecta operación de los servicios del Portal de Clientes de OLD MUTUAL, omisiones o insuficiencia de información en los formularios y solicitudes, por daños en los sistemas de transmisión de datos, u otros que estén por fuera del control de OLD MUTUAL.

11. PARÁGRAFO PRIMERO: EL CLIENTE se compromete a hacer un uso adecuado y prudente de los servicios del Portal de Clientes de OLD MUTUAL y dar un manejo seguro a las claves y usuarios generados para la operación del mismo; dichas claves y usuarios son de uso exclusivo y personal y no deben ser divulgadas a terceros. Ante cualquier inconveniente o sospecha de acceso abusivo o violación de la privacidad de sus claves y/o usuarios, sospecha de fraude, o cualquier hecho que afecte o pueda afectar la operación del Portal de Clientes y/o los productos o servicios del CLIENTE, este deberá contactar inmediatamente a la entidad.

12. PARÁGRAFO SEGUNDO: OLD MUTUAL a través de la página web de la entidad, dará aviso previo sobre suspensiones y/o limitaciones de servicio(s) en el Portal de Clientes debidas a mantenimiento de equipos y/o mejoras en las plataformas de servicio con el fin de que el CLIENTE acuda a otros canales de operación. Igualmente, en los casos en que no sea posible dar un aviso previo sobre suspensiones y/o limitaciones de servicio(s), OLD MUTUAL difundirá la información pertinente por los mismos medios antes indicados.

13. Para la prestación del servicio, OLD MUTUAL podrá utilizar su propia plataforma tecnológica o la de un tercero designado por OLD MUTUAL, que cumpla con adecuados estándares de seguridad. En tal caso, EL CLIENTE autoriza expresamente a dicho tercero para conocer la información necesaria para la ejecución de los servicios del Portal de Clientes de OLD MUTUAL, con fines estrictamente transaccionales.

14. El presente reglamento tendrá una vigencia indefinida. OLD MUTUAL en cualquier momento, puede cancelar, modificar, limitar o adicionar los términos y condiciones de este reglamento, mediante aviso a través de su Página web o por cualquier otro medio, y que se entenderán aceptados si EL CLIENTE continúa accediendo a los servicios del Portal de Clientes de OLD MUTUAL. La suspensión, limitación o cancelación de servicios por parte de OLD MUTUAL, no dará lugar a ninguna reclamación de responsabilidad o perjuicio en favor de EL CLIENTE o terceros. En caso de discrepancia entre la versión de sus documentos impresos y la versión electrónica de los mismos publicados en la páginas Web, primará ésta última.

15. EL CLIENTE deberá registrar en OLD MUTUAL su domicilio y dirección, tanto física como de correo electrónico y deberá notificar por escrito todo cambio de los mismos. Las notificaciones y correspondencia remitidas a tales direcciones por OLD MUTUAL, tendrán plena validez.

16. EL CLIENTE reconoce desde ahora que todo el Software y cualquier tipo de código usado en la Página web es propiedad de OLD MUTUAL y/o de sus proveedores, y está protegido por leyes nacionales y tratados internacionales sobre la propiedad intelectual. Cualquier reproducción o redistribución está expresamente prohibida por la ley y puede conllevar sanciones civiles y penales.

17. OLD MUTUAL notificará a EL CLIENTE las transacciones que realice por Portal de Clientes mediante correo electrónico a la dirección de correo electrónico registrada por EL CLIENTE. No obstante, OLD MUTUAL podrá, a discreción, definir las transacciones que serán notificadas de acuerdo con lo previsto en este numeral o retirar las transacciones que hubiera definido sin previo aviso.

18. Para incrementar los niveles de seguridad OLD MUTUAL le ofrece al CLIENTE la opción de definir rangos de direcciones IP desde los cuales realizará transacciones de tipo retiro, gestión de portafolios o cambio de datos. El CLIENTE reconoce y acepta que en caso de hacer uso de esta opción, cualquier transacción que se realice desde un número que no corresponda con el registrado, no será procesada.