

REGLAMENTO DE LA CUENTA DE AHORROS DE RAPPIPAY

“RappiCuenta”

El presente documento (en adelante, el “Reglamento”) contiene el Reglamento de la Cuenta de Ahorros (en adelante la “RappiCuenta”) de RappiPay Compañía de Financiamiento S.A. (en adelante “Rappipay” o la “Entidad”) aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia (“SFC”) mediante Oficio 2022158573-040-000 del 1 febrero de 2023.

El Reglamento regula la relación entre Rappipay y el consumidor financiero (en adelante, el “Cliente”) en virtud del Contrato de la RappiCuenta, de conformidad con lo dispuesto en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el Título I de la Ley 1328 de 2009 (régimen de protección al consumidor financiero), el Código de Comercio y la Circular Básica Jurídica expedida por la SFC y demás normas aplicables y aquellas que las modifiquen, adicionen o deroguen, bajo las condiciones del presente Reglamento y lo contenido en las siguientes cláusulas:

CLÁUSULAS**1. DEFINICIONES**

“Cliente”: persona natural o jurídica con la que se establece y mantiene una relación de tipo contractual para la prestación de servicios por parte de Rappipay.

“Entidad”: significa Rappipay Compañía de Financiamiento S.A. cuya constitución fue autorizada por la SFC mediante Resolución No. 817 del 2 agosto de 2021.

“Aplicación Rappipay”: Es el canal que permite al Cliente hacer uso de los productos y servicios financieros, sean monetarios (pagos transferencias, etc) o no monetarios (extractos, transacciones, etc).

“RappiCuenta”: Se refiere a la cuenta de ahorros que se regula en función del presente Reglamento.

“SFC”: es la Superintendencia Financiera de Colombia.

2. APERTURA DE LA RAPPICUENTA

- i.** Podrá ser titular de una RappiCuenta, toda persona natural o jurídica debidamente identificada. El proceso de apertura de RappiCuenta se realizará en observancia de lo establecido en el numeral 1.1 del Capítulo III, Título I, Parte II de la Circular Básica Jurídica de la SFC.
- ii.** El Cliente se compromete a entregar información veraz, completa y verificable, y a actualizar sus datos, por los canales habilitados para el efecto, en la periodicidad que sea definida por Rappipay en sus políticas internas o según lo previsto en la regulación aplicable, o antes, si estos han sufrido algún tipo de modificación en relación con su información de contacto, de actividad económica o financiera. Igualmente, el Cliente se obliga a suministrar toda documentación que sea requerida por Rappipay para soportar la información actualizada.
- iii.** La RappiCuenta será individual y no podrá ser conjunta, alternativa y/o colectiva. El Cliente será el titular y usuario único de la RappiCuenta, así como de los medios disponibles para su utilización.
- iv.** La Aplicación RappiPay, alojada en la Plataforma Rappi, será el canal dispuesto para realizar la apertura de la RappiCuenta, realizar operaciones y ejercer los derechos como consumidor financiero. En tal sentido, el Cliente accederá a la Aplicación RappiPay a través de la Plataforma Rappi.
- v.** Para la apertura de la RappiCuenta no se exigirá un monto o saldo mínimo.
- vi.** RappiPay ofrecerá, como un servicio asociado a la RappiCuenta, la creación de bolsillos u otros espacios que permitirán definir metas personales asociadas a finalidades determinadas por el Cliente, lo cual no implica la apertura de un producto adicional. El Cliente podrá acceder a estas funcionalidades y otras que se ofrezcan de tiempo en tiempo, para lo cual, en caso de ser necesario, deberá aceptar los términos y condiciones aplicables a las mismas, que serán dados a conocer de manera oportuna a través de la Aplicación RappiPay.

3. DEPÓSITO DE FONDOS

El monto de los depósitos en la RappiCuenta será de cuantía ilimitada, sin que exista una obligación de mantener un saldo mínimo en la RappiCuenta.

Los depósitos en la RappiCuenta se efectuarán a través de la Aplicación RappiPay, y otros canales informados de manera oportuna a los Clientes.

4. LIQUIDACIÓN Y PAGO DE INTERESES

Rappipay liquidará y abonará intereses en la RappiCuenta en la forma que fije periódicamente sobre los montos depositados en la RappiCuenta, bolsillos y otros

espacios, conforme a las tasas y modalidades publicadas e informadas al Cliente en la [página web de RappiPay](#) (en la sección de Tasas y Tarifas) o en la Aplicación RappiPay.

De conformidad con las disposiciones legales, Rappipay deducirá sobre la liquidación de intereses la retención en la fuente correspondiente.

5. TARIFAS Y COMISIONES

Rappipay podrá cobrar al Cliente los servicios prestados conforme a las tarifas y comisiones que sean puestas en conocimiento del Cliente con una antelación no inferior a cuarenta y cinco (45) días calendario a la fecha en la que empezarán a ser aplicables.

A través de la [página web de RappiPay](#) (en la sección de Tasas y Tarifas), Rappipay informa las tarifas y comisiones asociadas al uso de la RappiCuenta y la forma de determinarlas y cobrarlas. RappiPay informará al Cliente cualquier modificación o incremento en las tarifas y comisiones, de conformidad con las normas aplicables.

En caso que el Cliente no esté de acuerdo con las nuevas tarifas y comisiones deberá informar a la Entidad dentro del plazo mencionado de cuarenta y cinco (45) días calendario, caso en el cual el Cliente podrá cancelar la RappiCuenta sin que exista penalidad o cargo alguno, en los términos y siguiendo el procedimiento previsto en la cláusula 23 del presente Reglamento.

6. CANALES

El Cliente tendrá a su disposición los siguientes canales para realizar sus transacciones, retiros o acceder a servicios relacionados con la administración de su RappiCuenta:

(i) Aplicación RappiPay: A través de éste canal, el Cliente podrá realizar operaciones monetarias y no monetarias, dentro de las cuales se encuentra el efectuar depósitos en su RappiCuenta y disponer de los recursos allí depositados. Así mismo, podrá interponer sus peticiones, quejas o reclamos y llevar la trazabilidad junto con su Personal Banker. Adicionalmente, dentro del *Help Center* de la Aplicación RappiPay se encuentra un artículo de preguntas frecuentes y otros recursos disponibles.

(ii) [Página web de Rappipay](#): El Cliente tendrá acceso a información sobre educación financiera. Adicionalmente a esto, los Clientes podrán reportar a través de la página web el extravío del dispositivo móvil a través del cual tienen acceso a la Aplicación Rappipay o de sus instrumentos de pago para que el equipo de servicio al cliente pueda activar los respectivos protocolos de seguridad.

Rappipay podrá determinar cuál canal ofrecerá para la realización de retiros gratuitos a sus Clientes, cumpliendo con la normativa aplicable, el cual será debidamente informado a través de la página [web de Rappipay](#).

La Entidad podrá habilitar otros canales e informará al Cliente a través de su página web o de la Aplicación RappiPay, en el momento en el que se encuentren disponibles.

Para mantener las medidas de seguridad en los distintos canales habilitados, el Cliente deberá:

- i. Custodiar en debida forma su usuario, claves y en general, cualquier dato, documento o elemento mediante el cual el Cliente pueda realizar operaciones con su RappiCuenta, teniendo en cuenta que estos son personales e intransferibles y que, por seguridad, no deben ser suministrados a terceros para que nadie más tenga acceso a su RappiCuenta;
- ii. La clave es de exclusiva custodia, control y utilización por parte del Cliente;
- iii. En caso de que el Cliente sospeche que un tercero conoce la clave, se recomienda realizar la modificación de la misma a través de los canales dispuestos por la Entidad para ello; y
- iv. Cumplir íntegramente las recomendaciones dadas por Rappipay y guardar sobre las mismas los cuidados y reserva de manera que el manejo, funcionalidades y facilidades del servicio no sean conocidos por terceros, según las condiciones de uso y de seguridad publicadas en la [página web de RappiPay](#) (sección de Educación Financiera).

Rappipay y el Cliente reconocen y aceptan expresamente que, para efectos de la RappiCuenta, podrán realizarse transacciones a través de mensajes de datos por la Aplicación Rappipay, que tendrán la calidad de firma electrónica, y que se garantizará la autenticidad, integridad y no repudio del contenido de dichos mensajes de datos. La firma electrónica es un mecanismo de verificación de identidad mediante el uso de factores de autenticación que pueden incluir entre otros el correo electrónico, claves secretas y *One-Time-Passwords* (“OTP”) enviados a la terminal móvil del usuario que identificará al Cliente y a Rappipay en los términos del Decreto 2364 de 2012.

Dicha firma electrónica únicamente la conocerá el Cliente, toda vez que es la que permite la ejecución de transacciones desde la Aplicación Rappipay o los distintos canales o medios electrónicos disponibles. Rappipay podrá exigir seguridades adicionales, tales como el ingreso de una clave adicional para la aprobación de determinadas transacciones, entre otros mecanismos de seguridad, las cuales serán debida y oportunamente informadas al Cliente de forma automática, de manera previa a que su uso para realizar transacciones sea requerido.

Adicionalmente, el Cliente se obliga a custodiar diligentemente las claves asignadas, es decir, la clave personal y las claves provisionales o cualquier otro mecanismo de seguridad asignado.

Sin perjuicio de las medidas requeridas por RappiPay en el marco del proceso de apertura del producto, Rappipay también podrá establecer como mecanismo de seguridad para el ingreso y manejo de la RappiCuenta los datos biométricos del Cliente o su representante legal, según aplique, tales como la huella dactilar o reconocimiento facial, entre otros mecanismos de seguridad biométrica. Lo anterior, solo aplica en aquellos dispositivos móviles que cuenten con las características técnicas compatibles con estos mecanismos

de seguridad. Los datos serán tratados conforme a la política de tratamiento de datos personales de Rappipay disponible en su página web en la sección de Tratamiento de datos.

7. TARJETA DÉBITO

El Cliente podrá solicitar la tarjeta débito (física y digital) asociada a su RappiCuenta, la cual será personal e intransferible. El Cliente adquiere el derecho a utilizarla en las condiciones previstas en este Reglamento y según lo dispuesto en las condiciones de manejo que disponga RappiPay publicadas en su Página Web en la sección de Documentos.

La tarjeta débito se utiliza mediante una clave (N.I.P. número de identificación personal), compuesta de cuatro dígitos escogidos directamente por el Cliente. Dicha clave únicamente la conoce el Cliente y es la que permite efectuar las diferentes operaciones a través de los distintos canales con la tarjeta débito.

8. EXTRACTOS

Rappipay pondrá a disposición del Cliente los extractos mensuales de la RappiCuenta a través de la Aplicación Rappipay, correo electrónico o a través de alguno de los canales establecidos en la Cláusula 6 del presente Reglamento, en donde constarán los movimientos de la RappiCuenta, la periodicidad, forma de liquidar y abonar los intereses, así como los cambios que se presenten respecto de dicha información de tiempo en tiempo.

Sin perjuicio de lo anterior, Rappipay remitirá de forma electrónica, atendiendo los estándares de seguridad que resulten aplicables, un extracto mensual de los movimientos realizados con la RappiCuenta al correo electrónico proporcionado por el Cliente.

9. AUTORIZACIÓN DEL DÉBITO

El Cliente autoriza irrevocablemente a Rappipay a debitar de la RappiCuenta los valores por los servicios prestados que el Cliente haya autorizado, tales como el uso de canales, los recaudos, depósitos, transferencias y demás operaciones y servicios asociados a la RappiCuenta, de conformidad con las comisiones y tarifas establecidas en la Cláusula 5. Asimismo, el Cliente autoriza expresamente e irrevocablemente a Rappipay a debitar de su RappiCuenta sumas de dinero por los siguientes conceptos:

- i. Los valores que por cualquier concepto le adeude a Rappipay o a terceros a quienes previamente se haya autorizado el débito en la RappiCuenta, tales como servicios públicos, obligaciones financieras, servicios de pago por suscripción, o comisiones debidas en los términos de la Cláusula 5 del Reglamento. En el caso de servicios públicos o pagos por suscripción, la autorización podrá ser revocada por el Cliente en cualquier momento;
- ii. Por orden de autoridad competente o por disposición legal;

- iii. Los valores que el Cliente le adeude a Rappipay o a un tercero que sean derivadas de aquellas operaciones que deban ser revertidas o contracargadas en los términos señalados en el numeral vii de la presente Cláusula;
- iv. El Cliente autoriza expresa e irrevocablemente a Rappipay para compensar sus obligaciones con los saldos disponibles en su RappiCuenta, conforme este Reglamento, la ley y de acuerdo con la autorización contenida en el respectivo título que instrumenta la obligación, contrato o documento. Rappipay procederá a la compensación siempre que se trate de obligaciones dinerarias, líquidas y actualmente exigibles;
- v. Debitar los valores abonados de manera equivocada o irregular en la RappiCuenta. En cualquier momento el Cliente podrá ejercer su derecho de defensa y contradicción ante los débitos efectuados de la RappiCuenta, mediante los canales de atención habilitados para la presentación de peticiones, quejas o reclamos señalados en la cláusula 17 del presente Reglamento, o a través de cualquier mecanismo que se tenga previsto en la ley;

En el evento que no fuere posible reversar la operación y por estas causas se generen cuentas por cobrar, RappiPay podrá iniciar las acciones judiciales para recuperar el saldo indebidamente abonado con el correspondiente cobro de intereses moratorios a la máxima tasa legal vigente. Para estos efectos, se pacta que se podrán bloquear y retener los montos depositados irregular, fraudulenta o equivocadamente en las cuentas, depósitos y productos, así como suspender la ejecución de cualquier instrucción impartida, cuando Rappipay:

- a. Tenga constancia que los dineros depositados en la RappiCuenta provienen de transacciones y/o pagos no realizados ni consentidos por el Cliente de la cuenta o depósito originador del pago; y
 - b. Establezca que entre el ordenante de la transferencia y/o pago y el Cliente receptor no existe relación.
- vi. Revertir las transacciones y/o retener, reintegrar, debitar o bloquear los recursos que se hayan acreditado en la RappiCuenta, que correspondan a aquellas señaladas en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, para lo cual deberá atenderse el trámite previsto en el referido artículo; y
 - vii. Por el valor de los impuestos y gravámenes aplicables sobre las operaciones realizadas, en las condiciones, tasas y montos que la ley tributaria establezca.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el literal (v), el Cliente podrá ejercer su derecho de defensa y contradicción ante los débitos efectuados de la RappiCuenta a través de los canales dispuestos para la presentación de peticiones, quejas o reclamos señalados en la cláusula 17 del presente Reglamento, o a través de cualquier mecanismo que se tenga previsto en la ley.

10. BLOQUEO, INACTIVACIÓN Y REACTIVACIÓN

10.1 Bloqueo de la RappiCuenta: Rappipay podrá bloquear la RappiCuenta cuando:

- i. Reciba una orden de embargo, o de bloqueo o retención de fondos por parte de autoridad competente. En caso de órdenes de embargo, se bloquearán únicamente los saldos permitidos por la ley y sobre los montos indicados en el correspondiente oficio de embargo;
- ii. El saldo del Cliente tenga acreditaciones erróneas o fraudulentas de dinero;
- iii. El Cliente realice o permita que terceros no autorizados utilicen la RappiCuenta para realizar operaciones que tengan origen fraudulento;
- iv. El Cliente reciba dinero y no pueda justificar su procedencia;
- v. La información o soportes entregados por parte del Cliente a Rappipay no sean completos, transparentes, comprensibles, precisos, veraces, oportunos, verificables y/o actualizados, o cuando se rehúse a suministrar información solicitada por Rappipay;
- vi. Rappipay identifique riesgo de fraude, robo, hurto o de otros riesgos;
- vii. El Cliente así lo solicite a través de la Aplicación Rappipay;
- viii. Ocurra otra causal que según la normativa aplicable implique la suspensión o limitación; y
- ix. Existan causales objetivas y razonables que a juicio de RappiPay y conforme sus análisis internos de riesgo hagan necesario proceder con el bloqueo del producto.

El bloqueo de la Rappicuenta será notificado al Cliente por los canales previamente autorizados por éste. El Cliente podrá solicitar el desbloqueo de la RappiCuenta con su Personal Banker y solicitar las aclaraciones o suministrar la información que sea requerida para efectos de reactivar la RappiCuenta.

10.2. Inactivación y reactivación de la RappiCuenta: Se considerará como inactiva la RappiCuenta que no registre movimientos durante el término de seis (6) meses consecutivos, contados a partir de la fecha de la última transacción. Para la reactivación de la RappiCuenta que previamente se encuentre en estado de inactividad, el Cliente podrá comunicarse mediante los canales de atención habilitados para la presentación de peticiones, quejas o reclamos señalados en el presente Reglamento o a través del servicio de soporte del Personal Banker en la Aplicación Rappipay, en tal caso Rappipay podrá requerir información adicional por parte del Cliente.

Durante el tiempo que la RappiCuenta permanezca bloqueada o inactiva, los saldos permanecerán en la RappiCuenta y generarán intereses que serán liquidados y pagados de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 4 de este Reglamento.

11. SEGURO DE DEPÓSITO - FOGAFIN

Todos los depósitos en la RappiCuenta se encuentran amparados por el seguro de depósito administrado por el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras ("FOGAFIN"), conforme a las limitaciones dispuestas por dicha entidad frente al monto. El

Cliente tendrá los derechos previstos en la Ley y demás normas aplicables en relación con el seguro de depósito anteriormente señalado, con sujeción a los reglamentos que para el efecto dispone FOGAFIN o la entidad que haga sus veces.

12. DECLARACIÓN DE ORIGEN DE FONDOS

El Cliente declara que sus recursos tienen un origen lícito y provienen directamente del desarrollo de su actividad económica y ocupación lícitas.

13. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

El Cliente conoce, entiende y acepta de manera voluntaria e inequívoca que la Entidad, siguiendo la jurisprudencia de la Corte Constitucional podrá terminar, unilateralmente la RappiCuenta cuando su nombre o el de algún autorizado o apoderado haya sido incluido en listas internacionales tales como ONU, FINCEN y/o OFAC (*Office of Foreign Assets Control*), ésta última comúnmente llamada lista Clinton.

Adicionalmente, cuando el Cliente sea una persona jurídica (en caso de que aplique), la Entidad podrá terminar unilateralmente el contrato si cualquiera de sus vinculados, entre otros, sus representantes legales, socios, contadores, revisores fiscales, y/o administradores, es vinculado por las autoridades nacionales y/o internacionales con las conductas anteriormente descritas y/o incluido en cualquiera de las listas mencionadas en esta cláusula. Se entenderá por administrador el representante legal, el liquidador, el factor, los miembros de juntas o consejos directivos y quienes de acuerdo con los estatutos ejerzan o detenten esas funciones.

14. TRANSPARENCIA TRIBUTARIA

El Cliente declara que la información que ha suministrado es cierta y exacta. Cualquier falta a la verdad o inexactitud en la información suministrada constituye una causal objetiva para la terminación unilateral del contrato.

15. CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

La Entidad se compromete a dar cumplimiento a las normas de protección al consumidor financiero establecidas en la Ley 1328 de 2009, la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 expedida por la SFC y cualquier normatividad aplicable o que la modifique. En caso de incumplimiento, el Cliente podrá hacer las reclamaciones correspondientes a Rappipay, a través de los canales puestos a su disposición, informados en la página web de RappiPay en la sección "Quejas y Reclamos". En dicha sección, se indicarán también los mecanismos para presentar preguntas, quejas o reclamos y se otorgará toda la información del defensor del consumidor financiero.

En todo caso, el Cliente también podrá presentar peticiones, quejas o reclamos ante la SFC a través de la página www.superfinanciera.gov.co y ante cualquier otra autoridad competente.

Se aclara a los Clientes que las decisiones del defensor del consumidor financiero no tendrán carácter vinculante.

16. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente tendrá los derechos y las obligaciones establecidas en el régimen de protección al consumidor, demás normas que lo modifiquen, adicionen o reglamenten y las que a continuación se enuncian:

a. Derechos

Son derechos del Cliente, los siguientes:

- i. A recibir de parte de Rappipay los productos y servicios con estándares de seguridad y calidad;
- ii. Gozar de los derechos previstos en la Ley en relación con el seguro de depósito FOGAFIN;
- iii. Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante Rappipay, el defensor del consumidor financiero, la SFC y las demás autoridades competentes;
- iv. Consultar la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales que Rappipay pone a su disposición en la [página web de RappiPay](#) en la sección de Tratamiento de Datos;
- v. A disponer del dinero que tiene depositado en su RappiCuenta, sin estar obligado a mantener un saldo mínimo;
- vi. Al reconocimiento de los intereses ofrecidos por Rappipay, en los términos y condiciones dados a conocer al público en la [página web de RappiPay](#) en la sección de Tasas y Tarifas
- vii. A solicitar la cancelación y/o terminación del contrato de la RappiCuenta, surgido de la aceptación del presente Reglamento;
- viii. A que le sean informadas de manera completa las tarifas y comisiones, así como cualquier otro costo que cobre Rappipay por los productos ofrecidos o por la prestación de sus servicios. Tales tarifas y comisiones vigentes se encuentran publicadas de manera permanente en la [página web de RappiPay](#) en la sección Tasas y Tarifas; y
- ix. Los demás definidos a lo largo del presente Reglamento, en la Ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la SFC y las demás autoridades competentes.

b. Obligaciones

- i. Suministrar la información exacta, veraz y completa, además de actualizar la información personal, comercial y laboral, que le sea requerida por Rappipay o se presente un cambio que amerite ser puesto en conocimiento de la Entidad;
- ii. Pagar las tarifas, costos y cargos que se generen por el uso de los servicios, las cuales se encuentran publicadas en la [página web de RappiPay](#) en la sección Tasas y Tarifas;
- iii. Seguir las condiciones de uso y seguridad de la RappiCuenta, indicadas por Rappipay y disponibles en la [página web de RappiPay](#) en la sección de Educación Financiera y Términos y Condiciones;
- iv. Asignar diligentemente la(s) clave(s) para el manejo de la RappiCuenta y cambiarla(s) periódicamente;
- v. Custodiar en debida forma las claves que le otorgue Rappipay, utilizarlas de forma personal y confidencial, abstenerse de dar a conocer las claves a terceros, hacer uso en equipos de confianza y en general hacer una adecuada administración de las mismas;
- vi. Avisar inmediatamente a Rappipay en caso de pérdida, robo, o hurto del dispositivo móvil, de la sim card, de la tarjeta, de cualquier otro medio, instrumento de pago, transferencia o retiro de la RappiCuenta; así como en caso de ingresos no autorizados o de pérdida, robo o hurto del control del correo electrónico registrado, y solicitar la suspensión del envío de comunicaciones a dicho correo electrónico registrado;
- vii. Dar un buen trato a los empleados y colaboradores de Rappipay y abstenerse de incurrir en actos abusivos frente a estos; y
- viii. Las demás definidas a lo largo del presente Reglamento.

17. EJERCICIO DE DERECHOS Y CANAL PARA PRESENTACIÓN DE PQRS

El Cliente podrá ejercer los derechos que le corresponden, así como presentar peticiones, quejas o reclamos directamente a través de los siguientes canales:

- i. Aplicación Rappipay: En la aplicación, en el botón de Personal Bankers, el Cliente podrá interponer sus peticiones, quejas o reclamos y llevar la trazabilidad junto con su asesor;
- ii. Página web: En la sección “Pérdida o Robo” en la página web, el Cliente podrá interponer el requerimiento con servicio al Cliente sobre la pérdida o el robo de sus productos o instrumentos de pago, con el objetivo de que sea gestionado por los Personal Bankers; y

- iii. Correo: En la sección “Educación Financiera” dentro de la página web, en la categoría “Consumidor Financiero” se encuentran nuestros canales de atención al cliente Cliente incluyendo el correo electrónico payteescucha@rappisupport.com para atender los requerimientos que tenga el Cliente sobre su Personal Banker. Adicionalmente a esto, dentro del Help Center de la Aplicación Rappipay se encuentra un artículo de preguntas frecuentes informando el correo electrónico mencionado anteriormente.

Asimismo, podrá contactar al defensor del consumidor financiero de Rappipay, mediante los datos de contacto incluidos en la página web de RappiPay, en la sección Defensoría del Consumidor Financiero.

El Cliente también podrá presentar peticiones, quejas o reclamos ante la SFC mediante www.superfinanciera.gov.co y ante cualquier otra autoridad competente.

18. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD

La Entidad tendrá las obligaciones establecidas en la Ley 1328 de 2009 y demás normas que la modifiquen, adicionen o reglamenten, así como las que a continuación se enuncian:

a. Derechos

- i. Recibir los pagos por conceptos de tarifas o comisiones en caso de existir;
- ii. Solicitar información al Cliente de estimarlo conveniente;
- iii. Detener una transacción de débito y solicitar la confirmación con el Cliente sobre una o varias transacciones realizadas con los recursos disponibles en la RappiCuenta, cuando tales transacciones no correspondan al perfil transaccional del Cliente;
- iv. Terminar el contrato de la RappiCuenta del Cliente de acuerdo con las causales definidas en la Cláusula 21 del presente Reglamento; y
- v. Los demás definidos a lo largo del presente Reglamento.

b. Obligaciones

- i. Prestar los servicios en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas y emplear estándares de seguridad y calidad;
- ii. Permitir la recepción y entrega de depósitos de dinero, pagos y retiros en los términos previstos en el presente Reglamento;
- iii. Suministrar información comprensible, cierta y suficiente, así como publicidad transparente, clara, veraz, oportuna y actualizada acerca de sus productos y

servicios, así como sobre sus tarifas, comisiones y costos manteniéndolas publicadas y actualizadas en su página web;

- iv. Garantizar los derechos al Cliente, cumpliendo con las obligaciones que, como fuente de la información y responsable del tratamiento de datos personales, tiene de acuerdo a lo establecido en la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios;
- v. Dar oportuna respuesta a las peticiones, quejas o reclamos que interponga el Cliente siguiendo los procedimientos determinados en la normativa aplicable y en los manuales del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (“SAC”) de Rappipay;
- vi. Entregar al Cliente la suficiente información de contacto sobre el defensor del consumidor financiero;
- vii. Constituir un seguro de depósito administrado por FOGAFIN, lo que le garantiza al titular de la RappiCuenta la recuperación de los fondos depositados hasta el valor máximo asegurado de conformidad con las normas legales aplicables vigentes e informar al Cliente al respecto;
- viii. Guardar la reserva de la información suministrada por el Cliente que tenga el carácter de reservada, y custodiar dicha información de acuerdo con la normatividad vigente, sin perjuicio de poder suministrarla ante el requerimiento de autoridad competente;
- ix. Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales;
- x. Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al Cliente;
- xi. Suministrar a los Clientes un Reporte Anual de Costos Totales (“RACT”) con corte al 31 de diciembre de cada año, el cual consolidará la información correspondiente a todos los productos que tenga contratados el Cliente con Rappipay, discriminando el valor que el Cliente ha pagado durante el año, por cobros, cuotas de administración y retenciones tributarias, entre otros; y
- xii. Las demás definidas a lo largo del presente Reglamento, en la Ley y demás normas concordantes.

19. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Rappipay tratará los datos del Cliente dentro los parámetros establecidos en la Ley 1581 de 2012, la Ley 1266 de 2008, así como en las normas que las reglamenten, modifiquen o sustituyan. Los datos entregados por parte del Cliente serán tratados con fines estadísticos, de control, consulta, supervisión y comerciales, entre otros, de acuerdo con las reglas y finalidades previstas en la Política de Tratamiento de Datos Personales de Rappipay disponibles en el sitio [web de RappiPay](#), sección Tratamiento de datos.

20. ACEPTACIÓN Y ADHESIÓN AL REGLAMENTO

El Cliente aceptará el presente Reglamento a través de una aceptación expresa, inequívoca e individual que haga en una casilla de verificación en la Aplicación Rappipay o en cualquier otro canal que Rappipay disponga para tal fin. De igual forma, el Cliente deberá leer el presente Reglamento en su integridad previo a la aceptación del mismo, y a través de la casilla de verificación también manifestará que leyó y conoció en su integridad este documento.

El Cliente da por recibido y aceptado el presente Reglamento. En tal sentido, el Cliente manifiesta que ha entendido y acepta las condiciones que se derivan del mismo.

El presente Reglamento se encuentra a disposición del Cliente para su consulta y lectura en la [página web de RappiPay](#) en la sección de Términos y Condiciones.

21. VIGENCIA Y TERMINACIÓN

El término de vigencia de la RappiCuenta será indefinido. Sin embargo, el Cliente podrá cancelar su RappiCuenta en la Aplicación Rappipay y en ese caso deberá retirar o realizar una transferencia por la totalidad del saldo. Por su parte, Rappipay podrá terminar el contrato de la RappiCuenta con el Cliente en cualquier momento basado en causales objetivas y razonables y con base en sus análisis internos de riesgo, o en los eventos indicados a continuación:

- i. En el evento en el que la RappiCuenta permanezca sin fondos durante un plazo de ciento ochenta (180) días;
- ii. Cuando haya un manejo inadecuado por parte del Cliente de la RappiCuenta o de los medios y canales dispuestos por Rappipay;
- iii. El incumplimiento de las obligaciones del Cliente;
- iv. Cuando Rappipay no pueda verificar a través de fuentes externas la información del Cliente que requiera para el cumplimiento de sus deberes legales, y el Cliente no suministre o no actualice dicha información de manera oportuna;
- v. Cuando a criterio de Rappipay existan dudas frente a la procedencia de los fondos depositados;
- vi. Cuando la RappiCuenta no registre movimientos durante el término de ciento ochenta (180) días consecutivos o más, contados a partir del último movimiento. Para estos efectos, se entiende como movimiento cualquier depósito, retiro, transferencia o, en general, cualquier débito o crédito que afecte la RappiCuenta, salvo los créditos o débitos que Rappipay realice con el fin de abonar intereses o cobrar costos financieros y/o transaccionales, en caso de aplicar;

- vii. Cuando el Cliente sea: (a) incluido en listas vinculantes para Colombia para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera; (b) registre en sus productos como autorizado o apoderado a una persona incluida en cualquiera de estas listas; (c) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de cualquier hecho punible; (d) se detecten transacciones y/o una relación comercial entre el Cliente y una persona incluida en las mencionadas listas y/o vinculadas con las actividades ilícitas descritas en el presente literal; (e) cuando Rappipay tenga indicios de operaciones sospechosas tendientes a ocultar, manejar y/o invertir dineros provenientes de actividades ilícitas;
- viii. Por la muerte del Cliente; y
- ix. Por las demás situaciones contenidas en el presente Reglamento o en la ley.

Cuando Rappipay decida dar por terminada la RappiCuenta, dará aviso al Cliente mediante un mensaje de texto al dispositivo móvil asociado a la RappiCuenta o una notificación al correo electrónico informado por el Cliente. En este evento, la RappiCuenta se entenderá terminada pasados cinco (5) días hábiles a partir del envío de la notificación. Transcurrido este plazo, la Entidad llevará el saldo de la RappiCuenta al rubro contable que corresponda, a nombre del Cliente; tales dineros no causarán intereses, ni actualización monetaria.

22. DECLARACIONES ADICIONALES

El Cliente declara: (i) Que no manejará recursos de campañas o de partidos políticos en la RappiCuenta; y (ii) que conoce que existen acuerdos de intercambio de información entre Colombia y otros países, si tiene la calidad de *U.S. Person*, o la calidad de persona residente fiscal o similar en otro país que no sea Colombia, bajo los términos de la Ley FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) de los Estados Unidos de Norteamérica y del estándar CRS (Common Reporting Standard) de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos) respectivamente o de otras normas extranjeras. En tal sentido, como consecuencia de lo anterior declara aceptar que Rappipay podrá reportar a las autoridades competentes la información financiera y transaccional del Cliente. Adicionalmente, el Cliente se compromete a informar inmediatamente a la Entidad cualquier cambio de circunstancias en su información, que puedan afectar su calificación o la de sus productos como reportables en cumplimiento de los acuerdos de intercambio de información tributaria mencionado.

23. MODIFICACIONES AL REGLAMENTO

El presente Reglamento podrá ser modificado o sustituido unilateralmente por Rappipay contando con la respectiva autorización del órgano social competente de la Entidad, y con la autorización de la SFC de ser requerido legalmente. Sin perjuicio de lo anterior, Rappipay no podrá modificar ningún término de este Reglamento para aumentar las tasas o tarifas y los conceptos que cobra, ni para exigir deberes adicionales, a menos que se

informe al Cliente de tales modificaciones con cuarenta y cinco (45) días calendario de anticipación a su aplicación. Estas modificaciones podrán ser informadas a través de la Aplicación Rappipay, extractos, correo electrónico o por los otros medios que exijan las autoridades competentes. Si pasados cuarenta y cinco (45) días calendario desde la notificación de la modificación al Reglamento el Cliente no manifiesta su intención de cancelación de su RappiCuenta mediante solicitud Rappipay o utiliza la RappiCuenta, se entiende que habrá aceptado dichas modificaciones.

En el evento en que el Cliente no estuviere de acuerdo con la modificación propuesta, deberá, dentro del término de los cuarenta y cinco (45) días calendario a los que se refiere la presente cláusula, comunicárselo de manera oportuna a Rappipay, y la Entidad podrá dar por terminado el Contrato de su RappiCuenta sin que haya lugar a penalidad o cargo alguna. En todo caso, esta decisión no exime al Cliente del pago de los saldos por pagar a favor de Rappipay en las condiciones inicialmente pactadas.

Rappipay podrá modificar los términos del Reglamento para lo cual informará al Cliente desde cuándo comenzarán a aplicar las modificaciones al Reglamento, con al menos cinco (5) días calendario de anticipación a su aplicación. Estas futuras modificaciones también serán informadas a través de correo electrónico o por los otros medios que exijan las autoridades competentes. Si pasados cinco (5) días calendario desde la notificación que informa sobre la modificación al Reglamento el Cliente no manifiesta su intención de cancelar su RappiCuenta mediante solicitud a Rappipay o utiliza la RappiCuenta, se entenderá que habrá aceptado dichas modificaciones introducidas.

24. OTRAS DISPOSICIONES

Las sumas depositadas en la RappiCuenta, en la cuantía máxima que señale la ley pueden ser entregados, a juicio de Rappipay, directamente al cónyuge sobreviviente, o a los herederos, o a unos y otros conjuntamente, según el caso, sin necesidad de proceso de sucesión mediante la presentación de los documentos que Rappipay estime convenientes, tales como: certificados de registro civil, declaraciones juradas respecto a las partes interesadas, la presentación de las debidas renunciaciones y la expedición de un documento por la persona a quien el pago se haga. La RappiCuenta será inembargable en la cuantía que señale la Ley. Lo anterior, sin perjuicio de las excepciones expresamente consagradas en la normatividad vigente.
