

## **Términos y condiciones del uso de pago a colectores a través de Mi ABANK Digital**

El servicio de pago a colectores disponible a través de Mi Abank digital es brindado por cada colector identificado por su nombre y tipo de servicio.

Banco Abank, S.A. actúa únicamente como facilitador tecnológico, poniendo a disposición su canal digital para que los clientes accedan y realicen el pago del servicio del colector respectivo, pero no presta directamente dicho servicio.

Banco Abank, S.A. es responsable exclusivamente de:

- a.** La disponibilidad, funcionamiento y seguridad de Mi Abank Digital
- b.** La infraestructura tecnológica del canal digital
- c.** La protección de datos personales y transacciones dentro de su plataforma
- d.** El procesamiento técnico de las transacciones iniciadas en la App
- e.** La seguridad de la información durante la transmisión de datos

Cada empresa es responsable de:

- a.** La prestación del servicio y su calidad
- b.** La recepción, procesamiento y aplicación de pagos ante las empresas receptoras
- c.** La correcta aplicación de los fondos a las cuentas correspondientes
- d.** Los tiempos de acreditación de pagos ante terceros
- e.** Las comisiones, tarifas y cargos por el servicio de colecturía
- f.** La emisión de comprobantes y recibos de pago
- g.** Las relaciones contractuales con las empresas de servicios (agua, luz, teléfono, etc.)
- h.** Errores, retrasos o inconsistencias en la aplicación de pagos
- i.** Atención al cliente relacionada con colecturía
- j.** Resolución de controversias sobre pagos aplicados

Banco Abank, S.A. no es responsable por:

- a.** Errores, omisiones o retrasos en la aplicación de pagos por parte del Proveedor de Colecturía a las empresas de servicios.
- b.** Incorrecta identificación de cuentas, referencias o números de cliente proporcionados o ingresados en Mi Abank Digital.
- c.** Pagos no aplicados, aplicados incorrectamente o aplicados fuera de término por parte del Proveedor de Colecturía.
- d.** Cobro de mora, reconexión, intereses o penalidades impuestas por empresas de servicios debido a retrasos en la aplicación de pagos.
- e.** Suspensión o corte de servicios por parte de empresas proveedoras (energía eléctrica, agua, telefonía, etc.) relacionados con pagos no aplicados o aplicados tardíamente.
- f.** Comisiones, tarifas o cargos establecidos por el Proveedor de Colecturía.
- g.** Disputas, reclamos o controversias entre el cliente y el Proveedor de Colecturía o entre el cliente y las empresas de servicios.
- h.** Disponibilidad del servicio de colecturía, la cual depende exclusivamente del Proveedor.
- i.** Cambios en las condiciones del servicio de colecturía (tarifas, empresas disponibles, plazos) realizados por el Proveedor.
- j.** Calidad, exactitud o integridad de la información proporcionada por el Proveedor de Colecturía sobre empresas, montos adeudados o estados de cuenta.

Flujo de Transacción:

- a.** El Cliente inicia el pago a través de la App del Banco
- b.** El Banco debita los fondos de la cuenta del Cliente y los transfiere al Proveedor de Colecturía
- c.** El Proveedor de Colecturía es responsable de aplicar el pago ante la empresa de servicios correspondiente

Confirmación de Pago:

La confirmación generada en Mi Abank Digital indica únicamente que los fondos han sido debitados de la cuenta del cliente y transferidos al Proveedor de Colecturía. NO garantiza que el pago haya sido aplicado por la empresa de servicios correspondiente.

#### Comprobante Definitivo:

El comprobante emitido por el Proveedor de Colecturía es el documento válido que acredita la aplicación del pago ante la empresa de servicios.

#### Obligaciones del Cliente

El Cliente debe:

- a.** Verificar que la información ingresada (número de cuenta, referencia, monto) sea correcta antes de confirmar el pago.
- b.** Conservar todos los comprobantes de pago generados.
- c.** Verificar con la empresa de servicios correspondiente que el pago haya sido aplicado correctamente.
- d.** Dirigir cualquier reclamo relacionado con la aplicación de pagos directamente al Proveedor de Colecturía a través de sus canales de atención: [datos de contacto del proveedor].
- e.** Realizar los pagos con la anticipación necesaria para evitar mora o suspensión de servicios, considerando los plazos de aplicación que maneja cada empresa.

#### Disponibilidad del servicio

- a.** El servicio de colecturía puede estar sujeto a interrupciones, suspensiones o modificaciones por parte del Proveedor de Colecturía sin previo aviso.
- b.** El Banco no garantiza la disponibilidad permanente del servicio de colecturía en su canal digital.
- c.** El Banco se reserva el derecho de suspender o descontinuar el servicio de colecturía en su plataforma en cualquier momento.

#### Reclamos y soporte

- a.** Reclamos sobre el Canal Digital: para problemas técnicos con la App, contactar a Línea ABANK 2537-6060 en horario de lunes a viernes: 8:00 am a 5:00 pm. y sábado: 8:00 am a 12:00 pm.
- b.** Reclamos sobre Colecturía: para reclamos sobre aplicación de pagos, comprobantes, reembolsos o cualquier aspecto del servicio de colecturía, contactar directamente al Proveedor.

#### Relación contractual

- a.** El uso del servicio de colecturía a través de la App implica la aceptación de los términos y condiciones del Proveedor de Colecturía.
- b.** No existe relación contractual entre el cliente y el Banco respecto al servicio de colecturía.
- c.** La relación de prestación de servicio de colecturía se establece directamente entre el cliente y el Proveedor de Colecturía.