

Procedimientos para la cancelación o reactivación del servicio.

Para la cancelación del servicio el cliente titular (persona natural) o representante legal de la empresa (persona jurídica) debe acercarse a la agencia, presentar su documento de identidad y firmar la solicitud de la gestión.

Si el cliente posee un producto inactivo, para poder hacer uso de su banca electrónica debe acercarse a la agencia para iniciar el proceso de activación de la cuenta y nuevamente podrá realizar transacciones desde e-Banking.

o Límites de montos y transacciones a realizar en periodos determinados

La banca electrónica está disponible 24/7 sin embargo los tiempos de liquidación, recepción de los fondos y los límites de montos dependen del tipo de transacción a realizar:

- **Transferencias entre cuentas propias y terceros:** sin límites
- **Pago de créditos y servicios:** sin límites
- **Transfer 365:** \$10,000 por transacción para persona natural y \$1,000,000 por transacción para persona jurídica
- **Transferencias UNI:** \$10,000 por transacción para persona natural y sin límite para persona jurídica
- **Transferencias internacionales:** sin límites siempre y cuando exista documentación que respalde el origen de los fondos.

Horarios de las transferencias interbancarias:

- **UNI- Horario normal días hábiles:** A partir del primer día hábil 08:36:01 horas hasta el último día hábil 17:00:00 horas.

- **UNI - Horario extraordinario días no hábiles:** A partir de 17:00: horas del último día hábil hasta las 08:36:01 horas del siguiente hábil
- **Transfer 365:** Horario de 00:01 am a las 10:00 pm, los siete días la semana, transferencias ingresadas en un horario diferente aplicarán al día siguiente.

o Riesgos inherentes por su utilización.

Banco Atlántida se preocupa por la integridad y seguridad de los datos de los clientes, por eso hacemos de su conocimiento los posibles riesgos por la utilización de las bancas electrónicas:

- Olvido de contraseña: para esto sugerimos que lleves un control y administración de las contraseñas en un espacio seguro y solo de tu acceso.
- Robo de contraseña por un tercero: para esto banco Atlántida exige que tu contraseña cumpla con los caracteres y requisitos de seguridad con el objetivo de que sea altamente segura. Caso contrario no permite el cambio de contraseña. Asimismo, recomendamos que ingreses a tu banca electrónica en dispositivos, redes y navegadores seguros.
- Transacciones fraudulentas: Banco Atlántida pone a tu disposición el servicio de soft token o token físico el cual es una herramienta que genera un código que permite la autorización de tus transacciones. Cada una de las transacciones, a excepción de las transferencias entre tus cuentas propias, exigen el código de autorización para ser completadas con el objetivo de garantizar que seas tú quien las está realizando.

o Procedimiento para la atención de consultas y reclamos de los clientes

Todas las consultas o reclamos relacionados al uso de tu banca electrónica puedes realizarlas por medio de nuestras agencias acercándote a nuestro espacio de atención al cliente o a través de nuestro contact disponible 24/7 en el número 2223 7676.