

Persona Jurídica

Reglamento de cuenta de ahorros

Tabla de contenido

1. Generalidades	2
1.1 ¿Qué es la Lulo Cuenta Empresarial?	2
2. Condiciones de apertura y vinculación	2
2.1 ¿Quién puede ser Cliente de la Lulo Cuenta Empresarial?	2
2.2 ¿Quién tiene la capacidad legal para aperturar una Lulo Cuenta Empresarial?	2
2.3 ¿Qué documentos se requieren para la vinculación?	3
3. Condiciones y características	3
3.1 ¿Cómo funciona la Lulo Cuenta Empresarial?	3
3.2 ¿Qué puede hacer a través de la Lulo Cuenta Empresarial?	3
3.3 Depósitos, retiros, pagos y transferencias:	3
3.4 Uso del dinero disponible:	4
3.5 ¿Hay algún límite o tope para las operaciones?	4
3.6 ¿Hay alguna tarifa que deba pagar?	5
3.7 ¿Su dinero genera intereses?	5
3.8 ¿Cómo consultar los movimientos de la cuenta?	5
3.9 ¿En qué moneda opera la Lulo Cuenta Empresarial?	5
3.10 ¿Qué pasa si la cuenta se vuelve inactiva?	5
4. Bloqueos y cierre de la lulo cuenta empresarial	6
4.1 ¿El Cliente puede bloquear la cuenta?	6
4.2 ¿Puede Lulo Bank bloquear la cuenta?	6
4.3 ¿El Cliente puede cerrar la cuenta?	6
4.4 ¿Puede Lulo cerrar la cuenta?	7
5. Débitos, Impuestos y Embargos	7
5.1 ¿Cuándo puede Lulo descontar dinero de la cuenta?	7
5.2 Embargos	8
5.3 Impuestos	8
6. Derechos y Obligaciones	8
6.1 ¿Cuáles son los derechos del Cliente?	8
6.2 ¿Cuáles son las responsabilidades del Cliente?	9
6.3 ¿Qué compromisos tiene Lulo con el Cliente?	10
7. Atención al Cliente y Peticiones, Quejas y Reclamos	10
8. Manejo de Errores y Reversiones	11
8.1 ¿Qué pasa si se acredita dinero por error o fraude en la Lulo Cuenta Empresarial?	11

8.2 Reclamaciones, pagos, transferencias o retiros no realizados por el Cliente	11
9. ¿Cómo se manejan los datos personales?	12
10. ¿Qué pasa si Lulo quiere subir tarifas o pedir algo nuevo?	12
10.1 ¿Qué pasa si reducimos las tarifas o le damos más beneficios al Cliente?	12
10.2 ¿Por qué es importante este plazo?	13
11. ¿Cuánto tiempo dura este contrato y los productos asociados?	13
12. Otros temas	13
12.1 Intercambio de información financiera	13
12.2 Productos y servicios gratuitos	14
12.3 Otras funcionalidades	14
13. Aceptación del Reglamento	14

Este es el reglamento de la Lulo Cuenta Empresarial y establece el acuerdo entre su empresa (en adelante, "Usted" o el "Cliente") y Lulo Bank S.A. (en adelante, "Nosotros", el "Banco" o "Lulo Bank") sobre la apertura y el manejo de su cuenta.

Este documento describe sus derechos y responsabilidades, así como los nuestros, garantizando un entendimiento claro desde el inicio.

1. Generalidades

1.1 ¿Qué es la Lulo Cuenta Empresarial?

La Lulo Cuenta Empresarial es una cuenta de ahorros que una persona jurídica (el "Cliente") contrata con Lulo Bank.

Legalmente, es un **contrato de depósito de ahorro a la vista**. Esto significa que los fondos depositados por su empresa están siempre disponibles para ser retirados o transferidos y, además, generan rendimientos.

Usted, como Cliente, podrá ser titular de una o más cuentas empresariales.

2. Condiciones de apertura y vinculación

2.1 ¿Quién puede ser Cliente de la Lulo Cuenta Empresarial?

Podrá ser Cliente de Lulo Bank la persona jurídica, legalmente constituida en Colombia que solicite la apertura del producto y supere exitosamente el proceso de vinculación definido por el Banco y cumpla con sus políticas internas.

Lulo Bank se reserva la **facultad discrecional** de aprobar o rechazar la solicitud de vinculación, de acuerdo con la ley y sus **políticas internas de riesgo, cumplimiento y conocimiento del cliente**.

2.2 ¿Quién tiene la capacidad legal para aperturar una Lulo Cuenta Empresarial?

La Lulo Cuenta Empresarial solo puede ser aperturada por el representante legal del Cliente o por un apoderado con facultades expresas y suficientes para contratar productos financieros. El Representante Legal es quien vincula legalmente al Cliente con Lulo Bank.

El Cliente tiene la **obligación** de informar a Lulo Bank de manera **inmediata** sobre cualquier modificación en sus estatutos o cualquier cambio, revocatoria o limitación en las facultades de sus representantes legales o de los apoderados autorizados.

Esta actualización debe realizarse **a través de los canales (digitales o físicos) que Lulo Bank defina**, adjuntando los documentos de soporte (ej. Certificado de Cámara de Comercio actualizado)

El Cliente será el único responsable por todas las obligaciones, operaciones y transacciones realizadas por representantes o apoderados que ya fueron revocados (o cuyas facultades cambiaron), pero que no fueron notificadas oportunamente a Lulo Bank.

2.3 ¿Qué documentos se requieren para la vinculación?

Para abrir su cuenta, el Cliente (a través de su Representante Legal) deberá suministrar la información y los documentos requeridos en nuestro proceso de vinculación. Esto incluye, entre otros:

- Documento de identificación del Representante Legal.
- El RUT de la empresa.
- El Certificado de Existencia y Representación Legal (ej. Cámara de Comercio).
- Cualquier otra autorización (ej. de la Junta Directiva) si los estatutos de su empresa así lo exigen para contratar productos.
- Los demás documentos que sean requeridos por Lulo bank para dar cumplimiento a una obligación legal.

3. Condiciones y características

3.1 ¿Cómo funciona la Lulo Cuenta Empresarial?

Funciona como un producto digital, gestionado a través del Portal Lulo Empresas (o el canal que en el futuro Lulo Bank defina).

El Cliente reconoce y acepta que el acceso a dicho portal, la definición de roles (Administradores, Usuarios Autorizados, Aprobadores, Consultores, etc), la gestión de permisos, la validez de las instrucciones electrónicas y las reglas de seguridad del canal se rigen **exclusivamente** por los **"Términos y Condiciones del Portal Lulo Empresas"**, los cuales acepta como documento vinculante para la operación de este producto.

3.2 ¿Qué puede hacer a través de la Lulo Cuenta Empresarial?

Está diseñada para la administración de la tesorería de su empresa. A través de ella, usted puede:

- Depositar y administrar recursos.
- Disponer de sus fondos.
- Realizar las operaciones y transacciones habilitadas por Lulo Bank en sus canales digitales.

3.3 Depósitos, retiros, pagos y transferencias:

El Cliente podrá realizar depósitos, retiros, pagos y transferencias, de acuerdo a las siguientes reglas:

- El canal **estándar y preferente** para impartir todas sus instrucciones (transferir, pagar,

consultar) es el Portal Lulo Empresas (o el canal digital que Lulo Bank habilite).

Lulo Bank procesará las instrucciones que provengan de un **Usuario Autorizado** y que cumplan con todos los mecanismos de autenticación y las reglas de aprobación que El Cliente configuró (ej. claves, tokens, firmas duales).

- Lulo Bank informará a sus clientes los canales habilitados para sus operaciones, a través de la página web de Lulo empresas www.luloempresas.com. Esta información podrá ser consultada en la sección (sección “Legales- Condiciones sobre nuestros productos”).
- Para la transmisión de archivos masivos (ej. pagos de nómina, proveedores) Lulo Bank podrá ofrecer servicios de integración directa (ej: Host to Host o APIs). Dichos servicios se rigen por este Reglamento y por los anexos técnicos y de seguridad específicos que Lulo Bank defina para dicho servicio.
- En ningún caso, Lulo bank recibirá instrucciones para mover fondos (pagos, transferencias) enviadas proactivamente por usted a través de canales abiertos o no seguros como correo electrónico simple (email), mensajes de texto (SMS), fax, etc. Lulo Bank solo procesará las instrucciones que cumplan con los protocolos de cada canal.
- La fecha efectiva de un pago o transferencia podría ser distinta a la fecha en que el Cliente la ordenó; sin embargo, esto no aplica para las transferencias y pagos cuyo destino sean cuentas de Lulo Bank.

Así mismo, Lulo Bank podrá determinar cuál canal ofrecerá gratuitamente, cumpliendo con la normativa aplicable. Lulo Bank lo informará a través de www.luloempresas.com o cualquier otro medio que habilite para este efecto.

3. 4 Uso del dinero disponible:

- Cuando se realiza una operación, el Cliente nos está dando la orden de girar o transferir dinero desde la Lulo Cuenta Empresarial.
- La operación se realizará sólo si el Cliente tiene suficiente dinero disponible en la Lulo Cuenta Empresarial. Si no tiene fondos suficientes, la operación no se podrá completar.
- Podremos realizar operaciones ordenadas por personas distintas al representante legal del Cliente, siempre y cuando se encuentren autorizadas por el Cliente para el manejo de la LuLo Cuenta Empresarial.

Importante: En caso de realizarse algún giro o desembolso por error del sistema sin la existencia de dinero suficiente, o por fraude, se aplicará lo acordado en la cláusula 5 del presente reglamento.

3.5 ¿Hay algún límite o tope para las operaciones?

Sí. Para la seguridad de su empresa y la del Banco, existen dos niveles de límites:

- **Límites de Lulo Bank (Obligatorios):** Lulo Bank, en cumplimiento de sus políticas de riesgo, seguridad y normativas, podrá establecer y modificar límites operativos máximos (ej. monto máximo por transacción, topes diarios por canal, etc.). Estos límites son obligatorios y prevalecen sobre cualquier otro.
- **Límites Autogestionados (Sus Límites):** Adicionalmente, permitimos que Usted autogestione y establezca sus propios límites transaccionales (ej. para sus Usuarios Autorizados), siempre y cuando estos no superen los Límites de Lulo Bank.

La definición y modificación de sus Límites Autogestionados se realizará a través del documento o mecanismo que Lulo Bank defina para este fin (sea la "Carta de Instrucciones" o la configuración directa en el Portal Lulo Empresas).

Usted podrá consultar los límites vigentes (tanto los del Banco como los suyos) en el Portal Lulo Empresas.

3.6 ¿Hay alguna tarifa que deba pagar?

Las tarifas aplicables a la Lulo Cuenta Empresarial se pueden consultar en cualquier momento en www.luloempresas.com (sección "Legales- Condiciones sobre nuestros productos").

3.7 ¿Su dinero genera intereses?

Sí. Lulo Bank **podrá señalar libremente** las tasas de interés, así como los **períodos y la forma de liquidación** y pago de los intereses que reconoceremos por su Lulo Cuenta Empresarial.

Estas condiciones se **publicarán** y podrán ser consultadas en nuestra página web www.luloempresas.com (sección "Legales- Condiciones de nuestros productos"), de conformidad con las normas vigentes.

3.8 ¿Cómo consultar los movimientos de la cuenta?

El Cliente puede ver el saldo y los movimientos de la cuenta en cualquier momento a través del Portal Lulo Empresas.

Además, todos los meses podrá consultar el **extracto oficial** de su Lulo Cuenta Empresarial en formato electrónico, en el Portal Lulo Empresas o a través del canal que dispongamos para este efecto. El extracto se considera legalmente "puesto a disposición" (entregado) en el momento en que Lulo Bank lo publica en el Portal Lulo Empresas o lo envía al correo electrónico que el Cliente registró (lo que ocurra primero). **No enviaremos extractos en papel.**

Es responsabilidad del Cliente **examinar cada extracto de forma oportuna**. Si detecta cualquier irregularidad, incluyendo operaciones o transferencias no autorizadas, debe reportarla de

inmediato a Lulo Bank a través del procedimiento establecido para estos efectos y los canales de atención habilitados.

3.9 ¿En qué moneda opera la Lulo Cuenta Empresarial?

La Lulo Cuenta Empresarial es una cuenta de depósito **exclusivamente en moneda legal colombiana (Pesos)**. Todas las operaciones (depósitos, retiros, transferencias) se liquidarán únicamente en esta moneda.

Los servicios de operaciones internacionales o en divisas (como giros o transferencias en moneda extranjera), si Lulo Bank llegará a ofrecerlos, **se considerarán un producto independiente** y se regirán por un **contrato o anexo separado** que usted deberá aceptar para poder utilizarlos.

3.10 ¿Qué pasa si la cuenta se vuelve inactiva?

Una cuenta se considerará inactiva si no tiene movimientos durante seis (6) meses consecutivos o el plazo que establezca la ley. Este plazo se cuenta desde la última transacción realizada. Se entiende por movimientos todo depósito, retiro, transferencia o en general cualquier débito o crédito que afecte a la Lulo Cuenta Empresarial por decisión o acción del Cliente.

Si la cuenta se vuelve inactiva, podremos restringir algunas operaciones, como los débitos, y realizar los traslados o transferencias necesarios según lo indica la normativa vigente.

El cobro de tarifas de administración sobre su Lulo Cuenta Empresarial durante el período de inactividad se sujetará a lo dispuesto en la **normativa vigente** y a lo publicado en nuestra sección de tarifas.

Para **reactivar la Lulo Cuenta Empresarial**, debes comunicarte a través de los canales de atención que hemos habilitado para peticiones, quejas o reclamos (ver cláusula 7), donde te indicaremos los pasos a seguir.

4. Bloqueos y cierre de la lulo cuenta empresarial

4.1 ¿El Cliente puede bloquear la cuenta?

Si por cualquier motivo el Cliente quiere:

- 📌 Bloquear o desbloquear la Lulo Cuenta Empresarial.
- 📌 Suspender o limitar los pagos, transferencias o retiros.

Debe hacerlo a través de los canales de atención habilitados para la presentación de peticiones, quejas o reclamos que se informen en nuestra página web.

4.2 ¿Puede Lulo Bank bloquear la cuenta?

Podemos bloquear, suspender o limitar los pagos, transferencias o retiros si:

- La información que nos dio el Cliente no está completa, clara o actualizada.
- Detectamos un riesgo de fraude, robo, lavado de activos, financiación del terrorismo o algún otro riesgo.
- No responde los requerimientos de información realizados por Lulo para actualizar su información.
- El saldo tiene depósitos erróneos o fraudulentos.
- El Cliente, sus representantes o alguien más hacen depósitos indebidos o fraudulentos.
- Se recibe dinero y el Cliente no puede justificar su origen legal.
- Hay razones de seguridad o comerciales que lo justifiquen, a discreción de Lulo.
- Recibimos una orden de embargo o congelamiento de fondos de una autoridad competente.
- Cualquier otra situación que la ley permita.

Si decidimos bloquear, la Lulo Cuenta Empresarial, lo informaremos al Cliente por el canal más adecuado. El Cliente tiene derecho a defenderse o presentar una queja si bloqueamos o limitamos la Lulo Cuenta Empresarial. Esto podrá hacerse a través de nuestros canales de atención.

4.3 ¿El Cliente puede cerrar la cuenta?

El Cliente puede cerrar la Lulo Cuenta Empresarial cuando quiera, a través de los canales de atención habilitados, siempre y cuando ésta no esté bloqueada por una orden judicial o administrativa. En caso que haya dinero en la Lulo Cuenta Empresarial, le informaremos las alternativas que tenemos para su retiro.

Además, los terceros autorizados por ley o por el Cliente pueden utilizar nuestros canales de atención para solicitar el cierre de la cuenta.

4.4 ¿Puede Lulo cerrar la cuenta?

Sí, podemos cerrar la cuenta si ocurre alguno de los siguientes casos:

- **Riesgo de actividades ilegales:** Si existe riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo, financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva o cualquier otra actividad ilegal o incompatible con las políticas internas del Banco.
- **Listas restrictivas:** Cuando el Cliente, sus representantes, administradores, accionistas, beneficiario final, apoderados o Personas Autorizadas y demás relacionados, hayan sido incluidos en listas vinculantes para Colombia tales como OFAC, lista de la ONU, Unión Europea u otra lista nacional o internacional que busque prevenir y controlar la utilización de las instituciones financieras o que llegue a ser vinculante en materia de lavado de activos, financiación del terrorismo, secuestro, extorsión o cualquiera de los relacionados en el artículo 323 del código penal colombiano o normas que lo modifiquen o sustituyan.

Cuando autoridades nacionales o extranjeras inicien contra el Cliente, sus representantes, administradores o accionistas, una investigación o cuando los condenen en primera

instancia por lavado de activos, financiación del terrorismo o cualquier otra conducta ilegal.

Cuando detectemos operaciones o relaciones con personas incluidas en tales listas, o sean investigadas o condenadas en primera instancia por las mismas conductas.

- **Falta de Información:** Si el Cliente no entrega o actualiza la información requerida respecto a su información básica, financiera y/o tributaria.
- **Incumplimiento del reglamento:** Si el Cliente incumple alguna de las condiciones de este reglamento o de la normativa vigente.
- **Liquidación:** Si el Cliente es liquidado o entra en proceso de liquidación.
- **Normativa aplicable:** Si la normativa exige la cancelación.
- **Uso indebido de la cuenta:** Si el Cliente no justifica el origen de los movimientos realizados dentro de su cuenta o si la está utilizando para fines ilícitos.
- **Cuenta sin fondos:** Si pasan 5 meses seguidos con la Lulo Cuenta Empresarial sin fondos.

Lulo Bank se reserva el derecho de cerrar la cuenta de forma inmediata y **sin estar obligado a informar el motivo** cuando el cierre se deba a razones de cumplimiento normativo (como la prevención de lavado de activos), o por orden de autoridad competente.

Notificación del Cierre por parte de Lulo bank: En los demás casos, si decidimos cerrar la Lulo Cuenta Empresarial, lo notificaremos con 15 días calendario de antelación. Después de este plazo, el saldo de la cuenta que se tenga disponible se llevará a un pasivo contable y no generará intereses ni actualización monetaria.

5. Débitos, Impuestos y Embargos

5.1 ¿Cuándo puede Lulo descontar dinero de la cuenta?

Al aceptar este reglamento, el Cliente nos autoriza para descontar dinero de la Lulo Cuenta Empresarial en los siguientes casos:

- Para cubrir los costos de uso o mantenimiento de la Lulo Cuenta Empresarial.
- Para gestionar los pagos, transferencias, retiros y cualquier otra instrucción que el Cliente realice por cualquier canal.
- Si el Cliente adquirió otro producto o servicio con nosotros y acordamos que se iba a pagar desde la Lulo Cuenta Empresarial.
- Si por error o fraude se ha acreditado dinero a la Lulo Cuenta Empresarial o se ha hecho una disposición de dinero sin fondos.
- Cuando debamos cobrar al Cliente alguna tarifa o comisión por nuestros servicios.
- Cuando algún tercero cobre tasas o tarifas por la operación que se realizó, descontaremos ese valor de la cuenta.
- Si necesitamos retener impuestos u otros cobros exigidos por la ley.

- Si recibimos una orden de embargo o retención de fondos por parte de una autoridad competente.
- Otros conceptos que apliquen según el reglamento o las normas vigentes.

No necesitaremos permiso del Cliente para descontar dinero de la cuenta si estamos cumpliendo con una norma legal o con una orden de una autoridad competente.

Si el Cliente no está de acuerdo con alguno de estos débitos, tiene el derecho de defenderse o presentar una queja. Esto se podrá hacer a través de nuestros canales de atención (ver cláusula 7) o por cualquier otro medio que permita la ley.

5.2 Embargos

En caso de que recibamos una orden de embargo, la atenderemos siguiendo las instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia y las demás disposiciones de la normatividad vigente.

Para que el Cliente pueda realizar las operaciones acá establecidas, deberá contar con fondos disponibles y no sujetos a una medida de embargo, de lo contrario no podremos procesar la transacción.

5.3 Impuestos

Gravamen a Movimientos Financieros (GMF): Lulo Bank aplicará el GMF (conocido como 4xMil) sobre las transacciones, de acuerdo con los límites, exenciones y reglas establecidas por la ley.

Retención en la Fuente: Lulo Bank practicará la Retención en la Fuente aplicable sobre los rendimientos financieros (intereses) que pague en su cuenta.

6. Derechos y Obligaciones

6.1 ¿Cuáles son los derechos del Cliente?

El Cliente tiene los derechos establecidos en este reglamento, en la ley, en la regulación y en cualquier otra norma aplicable. En todo caso, tendrá los siguientes derechos:

- Recibir los servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y en la normativa aplicable.
- Tener a su disposición publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de la Lulo Cuenta Empresarial y los servicios relacionados con la misma.
- Recibir un servicio con todo el cuidado y responsabilidad que se merece el Cliente.
- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante

Lulo, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y las demás autoridades competentes.

6.2 ¿Cuáles son las responsabilidades del Cliente?

Al usar la Lulo Cuenta Empresarial, el Cliente tiene obligaciones que debe cumplir para garantizar el buen uso de los servicios. Estas son sus responsabilidades:

Proporcionar y actualizar su información:

- **Entregar información veraz:** El Cliente debe asegurarse de entregarnos información correcta y completa cuando así lo solicitemos.
- **Actualizar su información:** Si su información cambia, deberá actualizarla. Como mínimo, pediremos que confirme o actualice sus datos una vez al año.

Lo anterior aplicará siempre que el Cliente presente cambios en su actividad económica, Información financiera, información de contacto, dirección de oficina principal, composición accionarial, órganos corporativos, apoderados y/o representantes legales con capacidad de comprometer al Cliente, modificaciones de objeto social y cualquier cambio en general de la persona jurídica.

- **Responder a solicitudes de información adicional:** Si le solicitamos más documentos o información para validar una operación, deberá proporcionarlos.

Mantener la seguridad de la cuenta:

- **Mantener sus claves seguras:** El Cliente debe asegurarse de que ninguna persona no autorizada por éste conozca los códigos que le enviemos a las personas autorizadas por él o las claves que el Cliente asigne para proteger su cuenta.
- **Cambiar sus claves regularmente:** Recomendamos cambiar las claves periódicamente y también cuando así lo pidamos.
- **Usar dispositivos seguros:** El Cliente debe asegurarse de acceder al Portal Lulo Empresas desde dispositivos electrónicos seguros y de confianza.
- **Seguir las recomendaciones de seguridad:** Utilizar los canales y seguir las medidas de seguridad que le indicamos para proteger la cuenta detalladas en los Términos y Condiciones del Portal Lulo Empresas.

Proteger sus productos y dispositivos:

- **Evitar que otros usen sus productos:** El Cliente no debe permitir que personas diferentes a aquellas autorizadas por él accedan al Portal Lulo Empresas, usen o tengan acceso a su dispositivo electrónico, ni a otros medios asociados a la cuenta.[
- **Reportar pérdida o robo:** Si el Cliente pierde o le roban su dispositivo electrónico u otros medios de pago, detecta accesos no autorizados, o pierde el control del correo electrónico o del número celular al que envíamos notificaciones de la Lulo Cuenta Empresarial, deberá dar aviso de inmediato para que podamos bloquear o suspender la cuenta.

Cumplir con las normas legales:

- **Prevenir actividades ilegales:** El Cliente no debe realizar pagos, transferencias o retiros por cuenta de otras personas. Se debe asegurar de que nadie más utilice la cuenta para actividades sospechosas. Esto es importante para cumplir con las normativas contra el lavado de activos, la financiación del terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- **Cumplir con otras medidas de seguridad:** Además de las medidas de seguridad que se

mencionan en este reglamento, Lulo bank pondrá a disposición del Cliente medidas de seguridad adicionales a través de su página web.

6.3 ¿Qué compromisos tiene Lulo con el Cliente?

Tenemos que cumplir con las normas y este contrato. Estas son nuestras obligaciones:

- **Cumplir con lo acordado:** Cumplimos con todas las condiciones que informamos al Cliente o que acordamos al abrir la Lulo Cuenta Empresarial.
- **Calidad y seguridad en el servicio:** Nos aseguramos de que todo lo que hacemos cumpla con altos estándares de calidad y seguridad.
- **Información clara y accesible:** Daremos información clara y sencilla al Cliente sobre la Lulo Cuenta Empresarial y demás productos, para que siempre sepa cómo funcionan.
- **Operaciones de la cuenta:** El Cliente puede hacer depósitos, transferencias y pagos, tal como está explicado en este reglamento y según lo que permite la ley.
- **Responder a preguntas y quejas:** Nos comprometemos a atender las solicitudes, quejas o reclamos de manera rápida y siguiendo el procedimiento que hemos establecido.
- **Información sobre el Defensor del Consumidor Financiero:** El Cliente siempre tendrá acceso a los datos del defensor del consumidor financiero, para que sepa cómo contactarlo si lo necesita.
- **Somos justos:** No hacemos cobros que no hayamos informado previamente ni llevamos a cabo prácticas abusivas.
- **Protegemos tu dinero:** Contamos con un seguro de depósito administrado por FOGAFIN para proteger el dinero del Cliente, y le daremos toda la información que la ley exige sobre este seguro.

7. Atención al Cliente y Peticiones, Quejas y Reclamos

¿Cómo puede presentar una petición, queja o reclamo el Cliente?

Puede presentar sus peticiones, quejas o reclamos a Lulo Bank usando cualquiera de los siguientes canales:

- **Portal Lulo Empresas:** Utiliza la opción de **Soporte** en el Portal Lulo Empresas.
- **Correo electrónico:** Envía un correo a ayuda@luloempresas.com. Este correo está habilitado para el envío de adjuntos relacionados con las solicitudes de nuestros clientes y como medio de respuesta para quienes no son clientes.
- **Formulario en la página web:** Completa el formulario en la sección **Ayuda** en nuestra página web (www.luloempresas.com). También podrás revisar la sección de Preguntas Frecuentes, tanto en el Portal Lulo Empresas, como en la página web, en caso de que tu consulta se relacione con alguna de las preguntas que tenemos disponibles para ti.
- **Otros medios:** Podrá utilizar cualquier otro medio que habilitemos y del cual le informemos a través del Portal Lulo Empresas o nuestra página web.

También podrá contactar al **Defensor del Consumidor Financiero** usando la información

disponible en la sección "Legales - Condiciones sobre nuestros productos" en nuestra página web. Las decisiones o recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero no son obligatorias para el Banco; no obstante, nos comprometemos a evaluar cuidadosamente la viabilidad de adoptar cada propuesta y a notificar formalmente al cliente nuestra decisión.

Además, puede presentar tus quejas ante la **Superintendencia Financiera de Colombia** en www.superfinanciera.gov.co o ante cualquier otra autoridad competente.

8. Manejo de Errores y Reversiones

8.1 ¿Qué pasa si se acredita dinero por error o fraude en la Lulo Cuenta Empresarial?

Si llega a ocurrir un error o fraude relacionado con la Lulo Cuenta Empresarial, es importante saber cómo lo manejamos:

A. Dinero acreditado por error o fraude

Si por error o fraude se acredita dinero en la cuenta, el Cliente no podrá disponer de ese dinero. Por lo tanto, nos autoriza a:

- **Revertir las transacciones** o bloquear esos fondos.
- **Retener, devolver o debitar el dinero** que se haya acreditado indebidamente.

Además, el Cliente nos autoriza para **bloquear la cuenta y congelar los recursos** cuando el titular de la cuenta desde la que se originó la transacción afirme que no autorizó ese movimiento. En ese caso, podríamos devolver el dinero a la cuenta de origen y esperar a la resolución de la autoridad competente.

B. Devolución de dinero indebido

Si el Cliente llega a utilizar dinero que se haya acreditado erróneamente o por fraude, **debe devolverlo de inmediato** para que podamos corregir el error o subsanar el fraude.

Notificación y plazos

- Si el Cliente se da cuenta de que ha ocurrido un error o fraude, debe informarnos de manera inmediata. También le notificaremos si detectamos el problema nosotros.
- Si el Cliente no cumple con el plazo para devolver el dinero, nos autoriza a cobrarlo directamente de la Lulo Cuenta, incluyendo intereses y gastos de cobranza, tal como lo indica este reglamento.

Derechos del Cliente

Si el Cliente no está de acuerdo con alguna decisión que tomemos, tiene el derecho de presentar una queja o reclamo usando nuestros canales de atención.

8.2 Reclamaciones, pagos, transferencias o retiros no realizados por el Cliente

Cuando el Cliente afirme no haber iniciado un pago, transferencia o retiro, podrá solicitar a Lulo bank la reversión respectiva, bajo el procedimiento que hayamos definido, bajo la normativa aplicable; y en todo caso, a través del Portal Lulo Empresas o del mecanismo que dispongamos para el efecto.

9. ¿Cómo se manejan los datos personales?

El Cliente y sus representantes pueden conocer los datos personales que recolectamos, qué hacemos con sus datos y para qué lo hacemos al momento de aceptar la Autorización de Tratamiento de Datos que se encuentra disponible al momento de su vinculación con Lulo. Pueden consultar nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales de Lulo en www.luloempresas.com (sección "Legales - Tratamiento de datos personales").

10. ¿Qué pasa si Lulo quiere subir tarifas o pedir algo nuevo?

Si decidimos aumentar las tarifas que cobramos por usar o mantener la cuenta, o necesitamos pedir algo nuevo, te avisaremos con 45 días calendario de anticipación. Durante ese tiempo, podrás decidir si aceptas los cambios o no.

Esto lo avisaremos a través de cualquiera de estos mecanismos:

- Correo electrónico
- El sitio web (en la sección "Legales- Condiciones sobre nuestros productos")
- Portal Lulo Empresas
- Los extractos
- Otras formas de contacto que habilitemos

Si después de esos **45 días calendario** el Cliente sigue usando la Lulo Cuenta Empresarial o no nos solicita cerrarla, entenderemos que acepta los cambios.

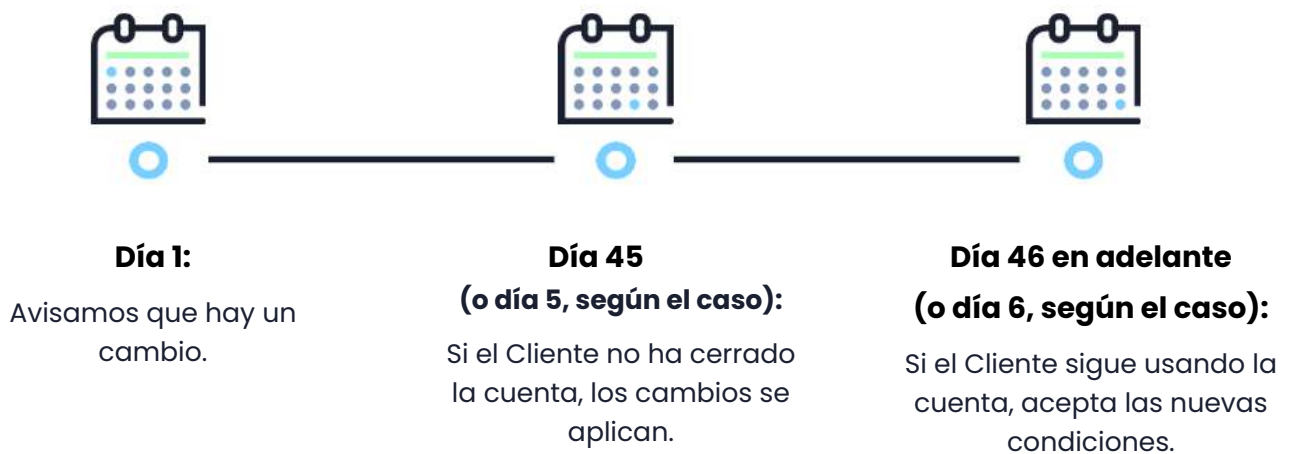
Si el Cliente no está de acuerdo con las nuevas tarifas o con lo que pedimos, tiene esos mismos **45 días calendario** para decirnos que quiere cerrar la cuenta. No cobraremos nada por hacerlo, pero tenga presente que deberá pagar cualquier saldo que tenga pendiente.

10.1 ¿Qué pasa si reducimos las tarifas o le damos más beneficios al Cliente?

Si los cambios son para cobrar menos al Cliente, pedir menos cosas o dar más derechos, lo avisaremos con **5 días calendario** de anticipación. Esto lo notificaremos de la misma forma: por correo electrónico, sitio web, el Portal Lulo Empresas, extractos o cualquier otra forma de contacto que habilitemos.

En este caso, si después de los **5 días calendario** el Cliente sigue usando la Lulo Cuenta Empresarial, se entenderá que está de acuerdo con los cambios. No es necesario hacer nada más.

Ejemplo de tiempos:



10.2 ¿Por qué es importante este plazo?

El plazo de 45 días calendario (o 5 días calendario, **dependiendo del tipo de cambio**) es para que el Cliente tenga tiempo suficiente para tomar una decisión. Queremos asegurarnos de que entienda bien los cambios y tenga la oportunidad de aceptarlos o no, sin presión.

En resumen, si el Cliente no está de acuerdo, puede cerrar la cuenta en cualquier momento dentro del plazo sin costos adicionales. Pero, si decide seguir usando la cuenta, entendemos que acepta las nuevas reglas.

11. ¿Cuánto tiempo dura este contrato y los productos asociados?

Este contrato **no tiene una fecha de finalización**, a menos que se presente alguna de las razones para terminarlo que mencionamos en este reglamento.

Si se termina el contrato por alguna de las razones mencionadas en el reglamento o cualquier

otro instrumento asociado a tu cuenta también será cancelado.

12. Otros temas

Al aceptar este reglamento el Cliente acepta y declara lo siguiente:

12.1 Intercambio de información financiera

Si el Cliente o cualquiera de sus accionistas, representantes legales o beneficiarios finales es U.S. Person o tiene la calidad de residente fiscal en otro país diferente a Colombia, debe saber que existen acuerdos de intercambio de información entre Colombia y otros países, como la Ley FATCA y el estándar CRS. Como consecuencia, podemos **reportar su información financiera y transaccional** a las autoridades competentes.

12.2 Productos y servicios gratuitos

Podemos ofrecer ciertos productos o servicios de manera gratuita, pero también podríamos cambiarlos, o **cobrar una cuota de manejo** por la Lulo Cuenta Empresarial en el futuro, siempre cumpliendo con las leyes aplicables.

12.3 Otras funcionalidades

Con la Lulo Cuenta Empresarial, ofrecemos algunas funcionalidades adicionales. Al acceder a estas nuevas funcionalidades, puede ser necesario que aceptes términos y condiciones específicos que podrás consultar en el Portal Lulo Empresas o en nuestra página web en www.luloempresas.com.

En caso de que no necesitemos una aceptación de tu parte, podrás conocer las condiciones de nuestras nuevas funcionalidades a través del Portal Lulo Empresas o de nuestra página web en www.luloempresas.com.

13. Aceptación del Reglamento

El Cliente acepta que este reglamento se considerará firmado electrónicamente y tendrá pleno valor legal cuando lo acepte, a través de sus representantes, usando contraseñas, sistemas biométricos, códigos como tokens o contraseñas de un solo uso (OTP), mensajes SMS, o cualquier otro método de firma que definamos. Al hacerlo, el Cliente reconoce que estos mecanismos verifican su identidad y que, junto con otras medidas implementadas por nosotros, garantizan la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos aceptados.

Reglamento aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante oficio N° 2025223687-028-000 del 28 de abril de 2026. Las modificaciones posteriores se rigen por lo dispuesto en el trámite de autorización del régimen general establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia