

# REGLAMENTO PORTAL EMPRESARIAL

## CONSIDERACIONES PRELIMINARES

1. Que EL CLIENTE es la persona jurídica o natural con negocio quien cuenta o contará con una cuenta corriente o de ahorros con DAVIVIENDA y quien está interesado en que DAVIVIENDA le preste el servicio de PORTAL EMPRESARIAL, en los términos establecidos en el presente REGLAMENTO
2. Que las condiciones de la cuenta corriente y/o cuenta de ahorros de que sea titular EL CLIENTE en DAVIVIENDA se regirán además por el reglamento aplicable a tales productos, los cuales se encuentran publicados en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).
3. Que para efectos de este REGLAMENTO, los términos expresados en mayúsculas, tendrán el significado atribuido a ellos, tanto en singular como en plural, en el documento denominado “ANEXO REGLAMENTO OPERATIVO PORTAL EMPRESARIAL”, que hace parte de este REGLAMENTO y que se encuentra publicado y disponible en la siguiente dirección de internet: [https:// portalempresas.davivienda.com](https://portalempresas.davivienda.com)
4. Que para la adquisición de los servicios vinculados al PORTAL EMPRESARIAL, EL CLIENTE a través de la SOLICITUD DE SERVICIOS PORTAL EMPRESARIAL, que hace parte del presente REGLAMENTO, o a través del módulo de Administración seleccionará los servicios que desee adquirir
5. Que los servicios que EL CLIENTE adquiera al momento de la aceptación del presente REGLAMENTO y a través de la firma de la SOLICITUD DE SERVICIOS PORTAL EMPRESARIAL o a través del módulo de Administración y los que adquiera en un futuro, se regirán por lo estipulado en el presente REGLAMENTO y en los anexos que lo conforman
6. Que:
  - a. EL CLIENTE ha solicitado a DAVIVIENDA libremente la prestación de los servicios del PORTAL EMPRESARIAL.
  - b. Que DAVIVIENDA informó a EL CLIENTE las condiciones operativas, jurídicas, de seguridad y los

costos relacionados con los servicios del PORTAL EMPRESARIAL en los términos y condiciones de este REGLAMENTO.

7. El presente REGLAMENTO se encuentra publicado y disponible en la siguiente dirección de internet: [https:// portalempresas.davivienda.com](https://portalempresas.davivienda.com)

**CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO:** El presente REGLAMENTO tiene por objeto establecer los términos y condiciones de los servicios que DAVIVIENDA presta a EL CLIENTE de acuerdo con la SOLICITUD DE SERVICIOS PORTAL EMPRESARIAL y los adquiridos a través del Portal Transaccional, así como permitirle tener acceso a la información de sus productos financieros y la disposición de los recursos depositados en ellos, mediante la conexión que EL CLIENTE establezca a través de Internet con el sistema central de DAVIVIENDA, conforme con este REGLAMENTO, junto con sus modificaciones o adiciones, cuya observancia es obligatoria y que serán puestos a disposición de EL CLIENTE a través de la página de Internet de DAVIVIENDA o del medio que estime conveniente y el cual será previamente informado a EL CLIENTE.

**CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DEL CLIENTE:** Para la correcta prestación del servicio del PORTAL EMPRESARIAL, EL CLIENTE se obliga a:

1. Disponer de un canal de comunicación y de los medios tecnológicos señalados por DAVIVIENDA, así como la conexión a Internet, que permita la comunicación de su(s) equipo(s) con los de DAVIVIENDA.
2. Disponer de equipos que cumplan los requerimientos técnicos informados por DAVIVIENDA a través de la página de Internet en la Sección “Seguridad”, y en la siguiente ruta: <https://www.davivienda.com/wps/portal/empresas/nuevo/seguridad/>
3. Ingresar al PORTAL EMPRESARIAL digitando siempre directamente en la barra de direcciones del navegador, la URL <http://www.davivienda.com/>, o mediante acceso a la aplicación móvil “APP EMPRESAS DAVIVIENDA” como los únicos sitios autorizados por DAVIVIENDA.
4. Utilizar el chat únicamente para consultas, dudas o comentarios sobre los productos o servicios ofrecidos



por DAVIVIENDA a EL CLIENTE. Por ningún motivo se deben manejar asuntos personales y/o temas ajenos a los servicios ofrecidos por DAVIVIENDA.

5. Abstenerse de ingresar información confidencial, como claves personales, nombres de usuarios, etc., en páginas cuyo acceso haya sido a través de links.
6. Cerrar la sesión o el APP EMPRESAS DAVIVIENDA, al terminar las consultas y/o transacciones, y siempre que deba retirarse del equipo de trabajo.
7. Autorizar a DAVIVIENDA para el registro y la creación del primer Usuario Administrador designado por EL CLIENTE, quien se denominará USUARIO ADMINISTRADOR y quien podrá definir y crear los demás USUARIOS ADMINISTRADORES, OPERADORES y/o APODERADOS si lo requiere para la operación del PORTAL EMPRESARIAL y APP EMPRESAS DAVIVIENDA y así mismo determinar la existencia de ADMINISTRACIÓN DUAL y asignar roles; entre otros:
  - a. Elegir y definir los parámetros referentes a los roles de los USUARIOS, como son: tipo de transacciones, cantidad de traslados por proceso, número de procesos por periodo, montos máximos de operación, valor máximo de traslados por proceso, horarios de operación, cuentas desde las que se realizarán transacciones, tipo de abono y productos autorizados para consultar.
  - b. Adquirir y/o excluir servicios en línea a través del Portal Transaccional.
  - c. Realizar activaciones de cuentas creadas de manera digital.
  - d. Actualizar los datos de la persona jurídica o natural con negocio, tales como información general, de contacto, información financiera, composición accionaria, información del representante legal, información legal, entre otros, así como remitir, cargar y actualizar documentos solicitados para el proceso de actualización de datos, a través de los medios y/o canales definidos por DAVIVIENDA. Todo lo anterior podrá llevarse a cabo desde el PORTAL EMPRESARIAL o Transaccional mediante el ingreso a la URL [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) o a la aplicación móvil APP EMPRESAS DAVIVIENDA.

**PARÁGRAFO:** Las tarifas de los nuevos planes se registrarán

bajo lo estipulado en la cláusula cuarta del presente contrato.

8. Crear USUARIOS personalizados, es decir, con la cédula y nombre respectivo de cada funcionario.
9. Recibir y custodiar el *token* con la mayor diligencia y cuidado, solicitar su reposición cuando éste haya expirado y devolverlo a la terminación del servicio o cuando ya no sea necesario para la operación, lo anterior debido a que el *token* es propiedad de DAVIVIENDA. EL CLIENTE sólo deberá tener en su poder los *token* necesarios para la operación, no se debe mantener ningún tipo de inventario..
10. Devolver los *token* deteriorados a DAVIVIENDA.
11. Cambiar o asignar las CLAVES PERSONALES para acceso al PORTAL EMPRESARIAL y APP EMPRESAS DAVIVIENDA periódicamente, las cuales deberán ser alfanuméricas y no deben incluir signos o símbolos.
12. Realizar las consultas o transacciones en el PORTAL EMPRESARIAL y/o APP EMPRESAS DAVIVIENDA desde EQUIPOS que cumplan con las medidas de seguridad recomendadas por DAVIVIENDA las cuales están publicadas en la página de Internet de DAVIVIENDA.
13. Dar cumplimiento cabal y oportuno a las medidas de seguridad que DAVIVIENDA recomienda ya que las mismas responden a la necesidad de dotar a las transacciones celebradas por EL CLIENTE usando el PORTAL EMPRESARIAL del mayor grado de seguridad posible, y que dar cumplimiento a las mismas redundará en su propio beneficio.
14. Abstenerse de realizar consultas o transacciones en el PORTAL EMPRESARIAL, desde lugares públicos, kioscos o cafés o de computadores instalados en establecimientos de uso ilimitado, no restringido o inseguro, cuando estas se realicen mediante el ingreso a la versión del PORTAL EMPRESARIAL disponible en la página <https://www.davivienda.com/wps/portal/empresas/nuevo/seguridad/>
15. Mantener activas y actualizadas herramientaWs licenciadas de seguridad antimalware en los EQUIPOS utilizados para el acceso al PORTAL EMPRESARIAL y/o APP EMPRESAS DAVIVIENDA.
16. Mantener las últimas actualizaciones de seguridad del Sistema Operativo licenciado y los navegadores de

los equipos utilizados para el acceso al PORTAL EMPRESARIAL y/o el APP EMPRESAS DAVIVIENDA.

17. Contar con herramientas de control de navegación para evitar descarga de software malicioso.
18. Permitir la revisión de seguridad de sus EQUIPOS y/o red de datos cuando se presenten casos de fraude y en los casos donde DAVIVIENDA lo considere conveniente. Para efectos de la revisión, DAVIVIENDA enviará una comunicación a EL CLIENTE donde le informará el nombre de los funcionarios autorizados que asistirán a la visita y la fecha en la que se efectuará.

Concluida la visita DAVIVIENDA podrá enviar un informe de recomendaciones, las cuales deberán ser implementadas por EL CLIENTE

19. Registrar en DAVIVIENDA su domicilio, dirección física y de correo electrónico corporativo o del representante legal y notificar por escrito cualquier cambio.
20. Mantener vigentes y con fondos suficientes las CUENTAS DE ORIGEN para atender los pagos que desea efectuar, toda vez que no se ejecutarán pagos de forma parcial.
21. Mantener el saldo promedio o mantener los recursos para el pago del servicio, según la Cláusula Cuarta.

**CLÁUSULA TERCERA. OBLIGACIONES DE DAVIVIENDA:** Para el desarrollo normal del servicio DAVIVIENDA se obliga a:

1. Suministrar al USUARIO ADMINISTRADOR designado por EL CLIENTE, un número de cliente, clave inicial y un *token* que le permitirá la autenticación para ingresar al PORTAL EMPRESARIAL y/o el APP EMPRESAS DAVIVIENDA.
2. Suministrar a los demás USUARIOS designados por USUARIO ADMINISTRADOR un *token* que les permitirá la autenticación para ingresar al PORTAL EMPRESARIAL y/o el APP EMPRESAS DAVIVIENDA.
3. Informar a EL CLIENTE los diseños de archivo a los cuales deberá ceñirse para elaborar la información que transmitirá al sistema central de DAVIVIENDA para la utilización de los servicios que contrate.
4. Realizar los procesos solicitados por EL CLIENTE de acuerdo con las especificaciones de cada aplicación.

5. Disponer de un centro de atención telefónica en los horarios y términos establecidos por DAVIVIENDA, los cuales serán oportunamente informados a EL CLIENTE por el Banco, los cuales podrán ser consultados en la página web: [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).
6. Informar a EL CLIENTE acerca de las medidas de seguridad del PORTAL EMPRESARIAL y/o el APP EMPRESAS DAVIVIENDA a través de la página de Internet de DAVIVIENDA.
7. Que las bases de datos que EL CLIENTE comparte con DAVIVIENDA, como consecuencia de los SERVICIOS contratados en la presente solicitud, cumplen con lo estipulado en la Ley 1581 de 2012, junto con su Decreto Reglamentario 886 de Mayo de 2014 y el Decreto 1377 de 2013 sobre Habeas Data y Protección de Datos Personales. EL CLIENTE garantiza que los datos que figuran en las bases de datos entregadas a DAVIVIENDA cuentan con las autorizaciones respectivas de los Titulares en la forma prevista en las disposiciones legales vigentes.

La consulta de datos e informes técnicos distintos a los necesarios y que se presentan a través del PORTAL EMPRESARIAL, constituyen simplemente un instrumento informativo que se brinda a EL CLIENTE, los cuales le permiten a EL CLIENTE conocer las diferentes condiciones y características del Portafolio de Productos y Servicios ofrecidos por DAVIVIENDA y sus filiales, razón por la cual no constituye ni reemplaza los procesos necesarios para la solicitud de nuevos productos, solicitud de desembolsos o ejecución de cualquier tipo de operaciones, transferencias y/o transacciones. Los valores, tasas de interés, cotizaciones y demás datos que allí se encuentren, son puramente informativos y no constituyen una oferta, ni una demanda en firme, para la realización de transacciones.

**PARÁGRAFO:** DAVIVIENDA reportará a los CLIENTES la información de los registros de adenda contenidos en los registros de entrada para las transferencias recibidas del sistema de Compensación Electrónica Nacional Interbancaria - CENIT del Banco de la República, a través de la zona transaccional del PORTAL PYME o en cualquier otra parte, sección o medio que se establezca.

**CLÁUSULA CUARTA. REMUNERACIÓN Y FORMA DE PAGO:** La remuneración de los servicios contratados se regirá por la tabla de tarifas de DAVIVIENDA que se encuentre vigente al momento de la transacción, dicha



tabla se encuentra publicada en la página de Internet de DAVIVIENDA, y conforme con las características y condiciones establecidas en la SOLICITUD DE SERVICIOS PORTAL EMPRESARIAL firmada entre EL CLIENTE y DAVIVIENDA. Por otro lado, los servicios adicionales adquiridos en línea por EL CLIENTE a través del Portal Transaccional, se regirán por la tabla de tarifas publicada en la página de Internet de DAVIVIENDA. En determinados casos, adicional a la tarifa pactada, también se podrá establecer un SALDO PROMEDIO MENSUAL en las cuentas de ahorro y/o corriente. Siempre que EL CLIENTE mantenga el SALDO PROMEDIO MENSUAL definido en la SOLICITUD DE SERVICIOS PORTAL EMPRESARIAL se aplicarán porcentajes de descuento sobre las tarifas plenas de los servicios contratados.

Las tarifas serán reajustadas de acuerdo con el incremento que determine DAVIVIENDA, el cual será previamente informado por el Banco. Si EL CLIENTE no está de acuerdo con el incremento realizado por el Banco a las tarifas relacionadas con EL PORTAL EMPRESARIAL, podrá terminar unilateralmente la prestación de este servicio, sin penalidad alguna, según se indica en la Cláusula Quinta.

**PARÁGRAFO:** Ante el incumplimiento del SALDO PROMEDIO MENSUAL inicialmente pactado, DAVIVIENDA podrá debitar automáticamente de cualquiera de sus cuentas o depósitos que a su nombre existiere en DAVIVIENDA el valor total de la tarifa vigente publicada para este servicio o fraccionarlo entre las mismas a su elección.

**CLÁUSULA QUINTA. DURACIÓN Y TERMINACIÓN ANTICIPADA:** La vigencia del presente REGLAMENTO y por ende las condiciones del servicio de PORTAL EMPRESARIAL se pactan a término indefinido, y en todo caso tendrá una vigencia igual a la del o los contrato(s) de ahorros y/o corriente o cualquier producto de ahorro y/o crédito vigentes que tenga EL CLIENTE en DAVIVIENDA. No obstante, cualquiera de las partes podrá darlo por terminado, mediante comunicación escrita dirigida a la otra parte, con anticipación no menor a treinta (30) días, sin que ello implique incumplimiento de su parte.

**CLÁUSULA SEXTA. REVISIÓN OPERATIVA Y COMERCIAL:** DAVIVIENDA en cualquier tiempo podrá cancelar, discontinuar, limitar, modificar, suprimir o adicionar los términos y condiciones de los servicios, de lo cual dará aviso a EL CLIENTE por cualquier medio; Si pasados treinta (30) días calendario de anunciada la modificación, supresión o adición, EL CLIENTE no manifiesta por escrito su rechazo o continúa ejecutando el servicio, se entenderá

que acepta incondicional e integralmente las modificaciones introducidas.

**CLÁUSULA SÉPTIMA. SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS:** Los servicios objeto de este convenio podrán ser suspendidos temporalmente por DAVIVIENDA cuando se produzcan fallas técnicas que le impidan prestar adecuadamente los servicios, en aquellos eventos en los cuales se presenten situaciones de riesgo técnico para su sistema o en cualquier otra circunstancia que lo considere pertinente. En la medida de lo posible, DAVIVIENDA informará a EL CLIENTE sobre la suspensión temporal de los servicios y su reanudación por el medio que estime pertinente. EL PORTAL EMPRESARIAL es uno de los varios canales, que el Banco pone a disposición de EL CLIENTE, para utilizar sus productos y en consecuencia en caso de no funcionamiento temporal del mismo, EL CLIENTE dispone de otros canales a su servicio.

**CLÁUSULA OCTAVA. CONFIDENCIALIDAD:** Se entiende por información confidencial, todo dato o documentación que en forma verbal, escrita o impresa en cualquier medio escrito, mecánico, electrónico, magnético o cualquier otro, DAVIVIENDA posea o le haya suministrado a EL CLIENTE, o que EL CLIENTE posea o le haya suministrado a DAVIVIENDA con ocasión al desarrollo del presente REGLAMENTO. Por lo anterior, cada una de la partes se compromete a guardar absoluta reserva sobre toda la información recibida o dada a conocer y a utilizarla únicamente de la manera y para los fines establecidos en el presente REGLAMENTO y en los documentos que hagan parte del mismo. En todo caso si una de las partes utiliza la información para un provecho distinto al objeto de este REGLAMENTO o para entregarla o darla a conocer a terceros, deberá indemnizar a la otra y responder a los terceros por todos los perjuicios que su infidelidad ocasione.

Para asegurar el cumplimiento de la obligación de confidencialidad, las partes se obligan a devolver de inmediato a la otra, todos los documentos que ésta le haya entregado, en la medida en que ya no resulten necesarios en la ejecución de lo aquí convenido. En consecuencia, las partes deberán abstenerse, una vez terminado los servicios cubiertos por este REGLAMENTO por cualquier causa, de mantener copia parcial o total de los documentos confidenciales de la otra parte, obtenidos o generados con ocasión de este REGLAMENTO

No obstante lo anterior, DAVIVIENDA se reserva el derecho de conservar aquellos documentos comerciales necesarios e indispensables de conformidad con la norma-

tividad aplicable. EL CLIENTE expresamente autoriza a DAVIVIENDA a utilizar para sí mismo, suministrar o intercambiar la información obtenida en desarrollo del presente REGLAMENTO con otras personas naturales o jurídicas, locales o extranjeras con el único propósito de adelantar programas comerciales consistentes en el ofrecimiento de productos y servicios a las citadas personas. Igualmente, EL CLIENTE autoriza expresamente a DAVIVIENDA para que este contrate con terceros localizados en Colombia o en el exterior, servicios relacionados con el procesamiento de datos, transmisión y almacenamiento de órdenes e información, para su utilización a escala nacional o internacional.

Se excluye del deber de confidencialidad la información que claramente resulte del dominio público o que sea del conocimiento previo de las partes, sin constituir secreto comercial en los términos del presente acuerdo y cuya revelación no cause agravio o perjuicio alguno a su titular.

Adicionalmente, se excluye la información que deba ser revelada por decisión judicial o de autoridad competente o aquella que sea revelada por el receptor de la información con aprobación escrita previa de su titular.

**CLÁUSULA NOVENA. RESPONSABILIDAD:** EL CLIENTE y DAVIVIENDA serán responsables en caso de incumplimiento de sus respectivas obligaciones bajo este REGLAMENTO en los términos establecidos en el mismo y en la ley. En consecuencia, la determinación de la responsabilidad de la parte incumplida dependerá de la existencia debidamente comprobada de los elementos de la responsabilidad contractual y de la no presencia de elementos de exclusión de la misma, tales como el caso fortuito, la fuerza mayor, el hecho de un tercero, etc. Ninguna de las partes será responsable por perjuicios eventuales o indirectos.

**CLÁUSULA DÉCIMA. SARLAFT:** DAVIVIENDA en cumplimiento de su obligación legal de prevenir y controlar el lavado de activos y la financiación del terrorismo y siguiendo la Jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre la materia, por considerarlo una causal objetiva, podrá terminar unilateralmente la prestación de los servicios cubiertos por el presente REGLAMENTO en cualquier momento y sin previo aviso, cuando su nombre y/o cualquiera de sus accionistas, socios o de sus representantes legales llegare a ser:

1. Vinculado por parte de las autoridades nacionales e internacionales a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado

de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas u otros delitos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo.

2. Incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior - OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo.
3. Condenado por parte de las autoridades nacionales o internacionales en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos.
4. Llegare a ser señalado públicamente por cualquier medio de amplia difusión nacional (Prensa, Radio, televisión, etc.) como investigados por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas u otros delitos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo y/o cualquier delito colateral o subyacente a estos.

**PARÁGRAFO:** Es deber de EL CLIENTE verificar que sus USUARIOS y BENEFICIARIOS no se encuentren dentro de las listas y situaciones descritas. De llegarse a presentar alguna de las situaciones anteriormente mencionadas frente a algún BENEFICIARIO, USUARIO, u otra persona natural o jurídica que tenga inherencia en el flujo de recursos de EL CLIENTE, DAVIVIENDA no procesará la transacción ordenada y notificará en forma inmediata a EL CLIENTE sobre esta decisión.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Cualquier diferencia o controversia que surja entre las partes relativas a este REGLAMENTO, al servicio del PORTAL EMPRESARIAL a su ejecución, cumplimiento y liquidación, se arreglará directa y amigablemente. Si después de transcurridos quince (15) días de la notificación escrita de la controversia, remitida por una de las partes a la otra, sin que se llegare a un acuerdo, esta será decidida ante la justicia ordinaria.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. PROPIEDAD INTELECTUAL:** Los programas y materiales entregados con motivo de los servicios regulados por el presente

REGLAMENTO, por parte de DAVIVIENDA a EL CLIENTE, contienen secretos comerciales y propiedad intelectual del fabricante, y que la protección de su propiedad intelectual se encuentra sujeta a las disposiciones atinentes a Derechos de Autor, tales como la Ley 23 de 1982, Decreto 1360 de 1989, Ley 44 de 1993 y demás normas que los adicionen, modifiquen o reemplacen.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. GASTOS E IMPUESTOS:** Todos los gastos e impuestos que se causen en el perfeccionamiento y ejecución del objeto del presente REGLAMENTO serán por cuenta de EL CLIENTE.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. ACUERDO TOTAL:** El presente REGLAMENTO, así como los documentos que lo integran constituyen la enunciación completa de los derechos y obligaciones de las partes y dejan sin efecto todas las comunicaciones, orales o escritas, cursadas entre ellas con anterioridad a su firma.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. MODIFICACIONES:** DAVIVIENDA podrá modificar, suprimir o adicionar los términos y condiciones de este REGLAMENTO para lo cual comunicará

a EL CLIENTE previamente la modificación, supresión o adición mediante aviso que permanecerá fijado durante quince (15) días hábiles en las oficinas de DAVIVIENDA o por cualquier otro medio que estime conveniente.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. CESIÓN:** EL CLIENTE no podrá ceder en forma total o parcial, a título gratuito u oneroso, el presente REGLAMENTO sin la autorización previa, expresa y por escrito de DAVIVIENDA ni los derechos u obligaciones derivadas del mismo.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. DOCUMENTOS ANEXOS:** Además de este REGLAMENTO, hacen parte integral de la Solicitud de Servicios Portal Empresarial:

1. El Anexo Reglamento Operativo Portal Empresarial.
2. El certificado de existencia y representación legal de EL CLIENTE.
3. La Cédula del representante legal de EL CLIENTE ampliada al 150%
4. El Reglamento de cuenta de Ahorros y Corriente.
5. El Manual instalación y desinstalación Tarjeta Prepago.

# ANEXO OPERATIVO

## AL REGLAMENTO PORTAL EMPRESARIAL

**CLÁUSULA PRIMERA. DEFINICIONES:** Para los efectos del REGLAMENTO y del presente anexo se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- **ADMINISTRACIÓN DUAL:** Esquema de administración que consiste en la segregación de las funciones de administración en dos roles: Administrador Primario y Administrador Secundario:
  - El **Administrador Primario** puede realizar la adquisición, eliminación y configuración de servicios en línea a través del Portal Transaccional, creación de USUARIOS, asignación de perfiles y actualización de datos de EL CLIENTE, conforme a lo establecido en el literal d, numeral 7 de la Cláusula Segunda del Reglamento del Portal Empresarial o Transaccional.
  - El **Administrador Secundario** realiza la parametrización de los perfiles de los USUARIOS (Montos máximos, horarios, acciones permitidas y productos autorizados). El tipo de Administración (Simple o dual) será el determinado por EL CLIENTE en el momento de la suscripción de la Solicitud de Servicios Portal Empresarial.
- **ADMINISTRACIÓN SIMPLE:** Esquema de administración que consiste en la concentración de las funciones y responsabilidades del módulo de administración a cargo de una sola persona. Bajo este esquema el USUARIO ADMINISTRADOR de EL CLIENTE podrá realizar en línea, a través del Portal Transaccional, la adquisición, eliminación y configuración de servicios y los diferentes tipos de restricciones como: valores, productos, horarios y topes, además del número de firmas autorizadas para los diferentes procesos, adicionalmente podrá realizar la actualización de datos, conforme a lo establecido en el literal d, numeral 7 de la Cláusula Segunda del Reglamento del Portal Empresarial o Transaccional. EL CLIENTE podrá crear más de un administrador con este mismo rol.
- **USUARIO:** Serán el usuario administrador, apoderado, operador o consultor.
- **USUARIO ADMINISTRADOR:** Es la persona designada

por EL CLIENTE como responsable de manejar el módulo de administración de la aplicación. Las funciones que debe realizar son: Creación de los USUARIOS, asignación de roles a los USUARIOS en cuanto a tipos de transacciones (consultas, transferencias, pagos, retiros, solicitudes y actualización de información) y productos a operar, montos y horarios autorizados para operar, definir niveles de acceso y privilegios. Podrá adquirir y/o excluir servicios en línea a través del Portal Transaccional, realizar activaciones de cuentas creadas de manera digital y actualización de datos básicos de EL CLIENTE. La anterior definición deberá interpretarse de acuerdo con las definiciones de Administración Simple y Administración Dual.

- **USUARIO APODERADO:** Es la persona designada por el USUARIO ADMINISTRADOR para aprobar las transacciones (transferencias y pagos) preparadas por los USUARIOS OPERADORES. EL CLIENTE puede asignar uno o varios apoderados para aprobar las operaciones. El apoderado puede realizar las funciones de un USUARIO OPERADOR.
- **USUARIO AUDITOR:** Usuario al que se notifica los ingresos al portal y novedades de usuario que realiza el administrador.
- **USUARIO OPERADOR:** Es la persona designada por el USUARIO ADMINISTRADOR para preparar las transacciones y luego pasarlas al siguiente nivel para que el USUARIO APODERADO las apruebe. EL CLIENTE puede asignar uno o varios OPERADORES para procesar operaciones.
- **USUARIO CONSULTOR:** Es la persona designada por el ADMINISTRADOR con perfil para consultar los saldos y movimientos de los productos de EL CLIENTE.
- **ALTERNATIVA DE COBRO:** Es la opción que EL CLIENTE escoge para el cobro de la cuota de manejo de las tarjetas débito en las cuentas de sus empleados.
- **APP EMPRESAS DAVIVIENDA:** Es la aplicación móvil diseñada por DAVIVIENDA y puesta a disposición para su uso a EL CLIENTE, a través de la cual podrá acceder a

algunos servicios adquiridos. Para su acceso requiere el ingreso del tipo y número de identificación del USUARIO, el NÚMERO DE CLIENTE asignado previamente por DAVIVIENDA, la CLAVE DINÁMICA de *token* y la CLAVE PERSONAL o CLAVE VIRTUAL EMPRESARIAL.

- **BENEFICIARIOS:** Serán los empleados, proveedores o cualquier tercero que reciba de EL CLIENTE las transferencias a través de tarjetas prepago, DAVIPLATA, sus cuentas de ahorros o corrientes abiertas en DAVIVIENDA, a cuentas de otras entidades adscritas a ACH o cualquier otro mecanismo establecido por DAVIVIENDA.
- **CENTRALIZACIÓN AUTOMÁTICA:** Proceso que consiste en transferir la sumatoria de los movimientos débitos y créditos de cada una de las CUENTAS SATÉLITES hacia la CUENTA CENTRALIZADORA.
- **CLAVE DINÁMICA DE TOKEN:** Número de 6 caracteres generado aleatoriamente por el *token* asignado al USUARIO correspondiente de EL CLIENTE.
- **CLAVE PERSONAL:** Es el conjunto de caracteres alfanuméricos que permite a un USUARIO el acceso al PORTAL EMPRESARIAL, la cual será creada y definida por el respectivo USUARIO la primera vez que ingresa. Esta clave debe ser de 6 a 8 caracteres alfanuméricos, no debe llevar símbolos, ni signos. Esta clave puede ser modificada por el USUARIO en el momento que desee, cuantas veces quiera.
- **CLAVE VIRTUAL EMPRESARIAL:** es la clave asignada a través del APP EMPRESAS DAVIVIENDA compuesta entre 4 y 8 dígitos numéricos que le permite ingresar al PORTAL PYMES y al APP EMPRESAS DAVIVIENDA.
- **OTP:** es el código numérico enviado al celular registrado del usuario y que se debe ingresar para la aprobación de transacciones. Es necesario tener activadas las notificaciones del APP EMPRESAS en el celular para recibir los códigos OTP.
- **CONCEPTO CONTABLE:** Es un código que identifica las transacciones realizadas en los productos de EL CLIENTE por el sistema de DAVIVIENDA.
- **CUENTA CENTRALIZADORA:** Es la cuenta que EL CLIENTE tiene radicada en DAVIVIENDA y que permite dispersar y recolectar fondos en línea desde y hacia las cuentas corrientes llamadas satélites.

- **CUENTA DE ORIGEN:** Es la cuenta que EL CLIENTE tiene radicada en DAVIVIENDA y con cargo a la cual se efectúan las consultas, pagos y/o traslados a empleados y/o proveedores y/o a BENEFICIARIOS.
- **CUENTAS DESTINO:** Son aquellas cuentas en las que DAVIVIENDA acreditará las sumas de dinero producto de los pagos y/o traslados efectuados por EL CLIENTE a través del PORTAL EMPRESARIAL.
- **CUENTAS SATÉLITES:** Son aquellas cuentas corrientes atadas mediante inscripción a la CUENTA CENTRALIZADORA que funcionarán como pagadoras, recaudadoras o de cualquier otro tipo según las necesidades de EL CLIENTE y permanecerán con saldo cero.
- **CHAT:** Intercambio de mensajes electrónicos a través de internet que permite establecer una conversación entre dos o varias personas.
- **CHEQUES ESPECIALES:** Son los cheques que EL CLIENTE solicita elaborar en forma directa con una casa impresora.
- **CHEQUES ESTÁNDAR:** Son los cheques que DAVIVIENDA entrega a sus clientes a través de la red de oficinas de servicio.
- **DAVIVIENDA:** Es el Banco Davivienda S.A.
- **EN LÍNEA:** Es el traslado automático, en tiempo real, de los depósitos y retiros que entran diariamente en las cuentas.
- **MOVIMIENTO:** Son todas aquellas transacciones débitos y créditos que afectan contablemente una cuenta.
- **NÚMERO DE CLIENTE:** Número asignado por DAVIVIENDA en el momento de creación de EL CLIENTE o de un grupo empresarial en el PORTAL EMPRESARIAL.
- **PREGUNTAS DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD:** Es un mecanismo que le permitirá al USUARIO contestar alguna pregunta que definió en el momento en el cual activó el *token* por primera vez con el fin de habilitar su clave personal de acceso al PORTAL EMPRESARIAL en caso de bloqueo u olvido, este mecanismo será configurado de manera obligatoria cuando se realice el primer ingreso al portal.
- **PORTAL EMPRESARIAL:** Es la página en Internet



diseñada por DAVIVIENDA y puesta a disposición para su uso a EL CLIENTE, a través de la cual podrá acceder a los servicios adquiridos. Para su acceso requiere el ingreso del tipo y número de identificación del USUARIO, el NÚMERO DE CLIENTE asignado previamente por DAVIVIENDA, la CLAVE DINÁMICA de TOKEN y la CLAVE PERSONAL o la CLAVE VIRTUAL EMPRESARIAL.

- **PRODUCTOS AUTORIZADOS AL ADMINISTRADOR:** Opción que permite a DAVIVIENDA restringir los productos que un USUARIO ADMINISTRADOR podrá utilizar en el PORTAL EMPRESARIAL. Los USUARIOS creados por el administrador también contarán con la misma restricción.
- **SALDO PROMEDIO MENSUAL:** Es el cálculo de la sumatoria de los saldos promedios que EL CLIENTE mantiene en los productos escogidos por EL CLIENTE, el cuál se utiliza como parámetro para calcular los cobros de los servicios a EL CLIENTE.
- **SERVICIOS:** Aquellos que DAVIVIENDA le presta a EL CLIENTE y que se encuentran relacionados en la solicitud de servicios empresariales o los que en el futuro DAVIVIENDA pueda incluir.
- **SOLICITUD DE SERVICIOS PORTAL EMPRESARIAL:** Formato definido por DAVIVIENDA donde EL CLIENTE puede indicar los servicios que desea adquirir.
- **TOKEN:** Dispositivo físico de autenticación que genera una clave aleatoria y temporal la cuál cambia en determinado lapso de tiempo; el *token* permite a EL CLIENTE una autenticación segura, confiable e íntegra para acceder a los servicios del PORTAL EMPRESARIAL y APP EMPRESAS DAVIVIENDA.
- **TOPE OPERATIVO:** Es la asignación de un valor máximo de débito diario en las CUENTAS SATÉLITES para el control de los pagos y transferencias en efectivo y cheque por canje o por ventanilla.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA. CONDICIONES GENERALES:**

El acceso a los servicios indicados en la SOLICITUD DE SERVICIOS PORTAL EMPRESARIAL se regirá por las siguientes condiciones:

1. EL CLIENTE deberá informar una dirección de correo electrónico corporativo o del Representante Legal o

administrador de la aplicación vigente, con el fin de recibir por internet información sobre los servicios y aplicaciones de DAVIVIENDA. Así mismo EL CLIENTE utilizará dicho correo para enviar a DAVIVIENDA solicitudes de activación de claves y/o servicios de acuerdo con los procedimientos establecidos previamente. Adicionalmente EL CLIENTE se compromete a actualizarla periódicamente.

2. EL CLIENTE asume como propios el uso que los USUARIOS realicen del *token* y la CLAVE PERSONAL o CLAVE VIRTUAL EMPRESARIAL ya que representan su firma en la utilización de los servicios del PORTAL EMPRESARIAL.
3. Con el fin de que EL CLIENTE obtenga un óptimo funcionamiento del módulo transaccional del PORTAL EMPRESARIAL, EL CLIENTE deberá utilizar un proveedor de acceso a Internet rápido.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE CADA SERVICIO**

**1. MANEJO DEL PORTAL (CONSULTAS).** Es el servicio que le permite a EL CLIENTE realizar consultas, lo que permite a éste consultar la información referente a los saldos y movimientos de sus cuentas, créditos y servicios contratados con DAVIVIENDA. DAVIVIENDA firmemente recomienda a EL CLIENTE que utilice siempre un EQUIPO seguro.

EL CLIENTE podrá obtener los siguientes servicios: Consulta de saldos, Consulta de movimiento, Consulta totales de extractos, Consulta de extractos, Consulta cheques devueltos y Consulta de estado de las chequeras y cheques.

**2. MÓDULO DE PAGOS Y TRANSFERENCIAS.** Es el servicio que le permite a EL CLIENTE efectuar pagos y transferencias. DAVIVIENDA efectúa notas crédito a las cuentas o productos destino de los BENEFICIARIOS y con cargo a la CUENTA DE ORIGEN seleccionada en el PORTAL EMPRESARIAL y según la información previamente transmitida por EL CLIENTE. EL CLIENTE incluirá dentro del archivo plano o en la captura de datos, la información necesaria para efectuar el pago.

EL CLIENTE autoriza a DAVIVIENDA para suministrar a los bancos de destino y a quien recibe, la información necesaria para realizar la transacción.

EL CLIENTE autoriza a DAVIVIENDA a través del PORTAL



EMPRESARIAL a realizar los débitos de las cuentas uno a uno o uno a varios.

EL CLIENTE autorizará el proceso del archivo transmitido, en el momento que crea conveniente efectuar el pago y/o traslado. Por lo tanto, la CUENTA DE ORIGEN deberá tener disponible el dinero necesario para efectuar el (los) proceso(s) a las cuentas establecidas en la fecha que se autoriza y actualizar dicho proceso.

Para los servicios que se realizan a través de ACH u otros bancos, EL CLIENTE debe tener en cuenta las siguientes condiciones:

- EL CLIENTE debe enviar la información que DAVIVIENDA solicite, con los datos reales y previamente verificados en el formato de archivo suministrado para el abono en las cuentas indicadas que están en entidades adscritas a ACH o a otros bancos, dentro del tiempo establecido. Así mismo, EL CLIENTE deberá inscribir previamente las cuentas a las cuales se van a realizar los pagos por él dispuestos.
- EL CLIENTE realizará el pago de acuerdo con el siguiente horario: si se realiza antes de las 3:00 p.m. serán enviados por DAVIVIENDA hacia los otros bancos en el mismo día.
- En los casos que se envíen con posterioridad a las horas establecidas anteriormente, los pagos serán enviados el día siguiente hábil.
- En caso de que existan rechazos en dichos pagos, ACH o los otros bancos informarán a DAVIVIENDA. Dichos resultados podrán ser consultados por EL CLIENTE a través del PORTAL EMPRESARIAL.

**PARÁGRAFO:** Para todos los procesos y transacciones realizados por EL CLIENTE usando el PORTAL EMPRESARIAL, EL CLIENTE deberá revisar las respuestas de los procesos y asegurarse de que la transacción haya sido exitosa.

**2.1. PAGO DE NÓMINA.** Es el servicio que le permite a EL CLIENTE pagar su nómina hacia cuentas o productos destino y donde EL CLIENTE podrá asumir como subsidio un porcentaje del pago de la tarjeta débito o DAVIPLATA de sus empleados de acuerdo con la alternativa de cobro indicada y que será la que tomarán sus empleados en sus cuentas o DAVIPLATA.

EL CLIENTE deberá promover la apertura de las cuentas de sus empleados, DAVIPLATA o la generación de Tarjetas prepago, a través de las cuales se les efectuará el pago y/o traslado electrónico de la nómina; si el empleado ya tiene cuenta o DAVIPLATA en DAVIVIENDA no será necesario abrir una nueva cuenta o DAVIPLATA. En cuanto a la apertura de las cuentas de los empleados estas se podrán efectuar con saldo cero (0).

EL CLIENTE se obliga a enviar a DAVIVIENDA una relación de los empleados que se retiren de la empresa, mínimo una vez al mes, con el fin de no realizar pagos de nómina hacia al futuro a tales personas

**2.2. PAGO A PROVEEDORES.** El servicio de pago a proveedores se rige por las condiciones generales establecidas en el punto 3.2. de la presente Cláusula.

**2.3. PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS.** Es el servicio que le permite a EL CLIENTE pagar los diferentes servicios públicos, y mediante el cual EL CLIENTE cargará la información necesaria para efectuar el (los) pago(s) de servicios públicos y/o privados a las empresas habilitadas por DAVIVIENDA. El (los) pago(s) de servicios públicos y/o privados lo(s) efectuará DAVIVIENDA a través de notas crédito a las cuentas destino de los BENEFICIARIOS o través del proceso de compensación de Redeban Multicolor y con cargo a la CUENTA DE ORIGEN registrada en la aplicación y según la información enviada por EL CLIENTE a través del PORTAL EMPRESARIAL.

EL CLIENTE deberá verificar que el valor de las facturas corresponda al indicado por el sistema de DAVIVIENDA.

EL CLIENTE está obligado a verificar que los pagos realizados hayan sido exitosos y de guardar la respuesta de los mismos ya sea en archivo plano o la impresión.

Los pagos realizados antes de las 8:00 p.m. quedan aplicados el mismo día, los realizados después de las 8:00 p.m. quedan aplicados al día siguiente hábil y los realizados en fines de semana y festivos se aplican al día siguiente hábil.

El cobro del servicio es independiente al valor de la factura y queda estipulado en el presente REGLAMENTO.

**2.4. PAGO DE APORTES PLANILLA INTEGRAL PARA LA SEGURIDAD SOCIAL.** El servicio de Pago Electrónico Integrado de Aportes a la Seguridad Social y Parafiscales permite a EL CLIENTE diligenciar y pagar la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes bajo los siguientes términos y condiciones:



- DAVIVIENDA con el concurso de ACH COLOMBIA S.A. le prestará el servicio de Operador de Información y de pagos mediante la habilitación del Servicio Operativo de Información - SOI y Compensación Electrónica de Fondos - PSE.
- En condiciones normales, los pagos realizados por este sistema podrán efectuarse los días hábiles bancarios hasta las 4:29 pm.
- El presente servicio, es un mecanismo alternativo para EL CLIENTE a otros medios de pago y de remisión de la información a las administradoras responsables del recaudo de los aportes y de la recepción, administración y custodia de la información.
- EL CLIENTE al elegir el presente mecanismo es consciente de las posibilidades, limitaciones y riesgos propios de las operaciones a través del intercambio de mensajes de datos.
- Es obligación exclusiva e indelegable de EL CLIENTE diligenciar mediante el ingreso o confirmación de los conceptos detallados de los pagos, la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes en la página del Operador de Información de su preferencia y de validar su contenido. Para efectos de agilizar o facilitar el diligenciamiento de las planillas, el sistema le ofrece la opción de una planilla pre-elaborada para el nuevo período con la información del período anterior, en la medida en que haya utilizado el sistema electrónico de pagos en dicho período, siendo obligación de EL CLIENTE validar su contenido e introducir modificaciones.
- El sistema generará una validación netamente numérica. Cuando EL CLIENTE efectúe de manera automática la carga de la Planilla Integrada, el sistema se limitará a efectuar una validación de las totalizaciones o sumas, restas, divisiones o multiplicaciones, generando, si es del caso, un informe de inconsistencias, a fin de que EL CLIENTE corrija la respectiva planilla. Dicho sistema de validación no comprende en este caso el corrido de fórmulas tendientes al cálculo de los aportes. En el evento en que la Planilla Integrada se diligencie manualmente en el sistema, el sistema de liquidación y pagos, con base en la información ingresada, calculará automáticamente los aportes a todos los subsistemas, y el valor total a pagar.
- Las anteriores herramientas no descargan a EL CLIENTE de su obligación de validar la consistencia de

la información. Por tanto, no implica solidaridad alguna del sistema de pagos frente a eventuales errores, en relación con las obligaciones a cargo de EL CLIENTE.

- EL CLIENTE tiene la facultad de modificar la planilla antes de su envío en las casillas que estén habilitadas. Cerrado el ciclo de alimentación de la planilla y confirmada la información por EL CLIENTE, se iniciará la sesión de pago. El envío de la Planilla Integrada al final de la función de pago, se entiende para todos los efectos como una confirmación de la planilla y autorización para los débitos o créditos correspondientes y para la aplicación del pago en los términos definidos por EL CLIENTE en la respectiva planilla. Una vez cerrado el ciclo de pago, la corrección de errores o inconsistencias en que haya incurrido EL CLIENTE, se tramitará en forma directa ante la administradora respectiva. Las operaciones de débito y de crédito solo se realizarán por los montos establecidos en dicha planilla.
- En caso de que por error del sistema de pago, se afecte una menor suma a la establecida en la planilla, DAVIVIENDA podrá debitar automáticamente de la cuenta de EL CLIENTE en la suma que reste. En caso de que por error del sistema de pago se afecte una suma mayor, DAVIVIENDA acreditará el exceso, tan pronto advierta el error.
- Es obligación de EL CLIENTE conservar una copia impresa o registro magnético de la operación y sus soportes.
- El débito a la cuenta o cupo afectado por EL CLIENTE para la realización del pago se hará en línea y los recursos así debitados serán aplicados o trasladados a la entidad financiera respectiva una vez culminado el proceso de intercambio de información y compensación interbancaria correspondiente. Por lo anterior, los pagos con fecha límite, para ser oportunos, deberán ordenarse por el aportante antes de la hora de la última compensación del sistema, esto es (en la actualidad), antes de las 4:29 p.m. del día de vencimiento.
- EL CLIENTE autoriza a DAVIVIENDA y a ACH COLOMBIA S.A. para que suministren a las administradoras de manera oportuna la información necesaria respecto de la operación financiera y su detalle, para efectuar la distribución y conciliación de los pagos por el medio directo o de contingencia.
- Las planillas diligenciadas dentro de este sistema de

pagos se conservarán activas para su consulta en el sistema principal por tres (3) meses, a partir de la fecha de pago. La operación de débito y abono, se registrará en el sistema de pagos como una sola operación, con independencia del número de cuentas por acreditar, sin perjuicio del sistema de tarifas convenido entre EL CLIENTE y DAVIVIENDA.

- EL CLIENTE extiende una autorización a DAVIVIENDA y a ACH COLOMBIA S.A. para efectos de recibir, custodiar, procesar, enviar, reprocesar información y tramitar los pagos relacionados con el servicio descrito, atender los requerimientos de las administradoras y de otras autoridades competentes, y en general para efectuar las actividades que resulten necesarias.

**2.5. TRANSFERENCIAS.** EL CLIENTE puede realizar transferencias en el PORTAL EMPRESARIAL desde sus cuentas de ahorro o corrientes a productos de terceros en DAVIVIENDA o de otras entidades inscritas a ACH COLOMBIA S.A., adicionalmente es posible inscribir previamente las cuentas destino, a través de la opción “Inscripciones” del PORTAL EMPRESARIAL.

Adicionalmente EL CLIENTE puede realizar aportes y retiros en el PORTAL EMPRESARIAL a sus Fondos de Inversión Colectiva a través de sus cuentas de ahorro o corrientes en DAVIVIENDA.

Las transferencias una a una pueden ser programadas para que se repitan varias veces con la periodicidad que EL CLIENTE desee y en las fechas que defina sin superar los 6 meses.

**2.6. LIBRANZA DE CRÉDITOS Y/O LEASING REGLAMENTO.** El servicio de libranza permite distribuir y aplicar automáticamente los descuentos realizados por EL CLIENTE de los productos que tienen sus empleados en DAVIVIENDA por créditos de libranza y/o leasing.

- EL CLIENTE podrá consultar y descargar la relación del valor que deben pagar los BENEFICIARIOS por las cuotas de los contratos de leasing y/o créditos.
- EL CLIENTE confirma los valores a pagar por el módulo de pagos.
- EL CLIENTE selecciona la cuenta de la cual desea efectuar el pago, aclarando que debe pagar todos los registros de la cuenta seleccionada.

- Efectuado el pago, EL CLIENTE podrá consultar y descargar certificados para cada uno de los créditos o leasing.

**2.7. LIBRANZA AFC.** Es el servicio que consiste en el descuento de nómina que realiza EL CLIENTE a sus empleados a través de libranza para aplicarlo a las cuentas AFC que estos posean en DAVIVIENDA. Para realizar las consignaciones a las cuentas AFC, EL CLIENTE puede digitar los datos de los destinatarios de los pagos de libranza o subir el archivo con el detalle de los pagos al PORTAL EMPRESARIAL de DAVIVIENDA.

**2.8. DISPERSIONES A DAVIPLATA.** Es el servicio que le permite a EL CLIENTE efectuar traslados y/o pagos mediante el servicio de pagos, realizando la dispersión de fondos de su CUENTA DE ORIGEN a los BENEFICIARIOS que hayan registrado previamente su celular al servicio de DAVIPLATA.

Para que DAVIVIENDA pueda prestar a EL CLIENTE el servicio de dispersiones a DAVIPLATA se requiere lo siguiente:

- Cada BENEFICIARIO del pago o traslado que se pretenda efectuar deberá activar previamente el DAVIPLATA a través de su celular.
- De acuerdo con la información y la solicitud de EL CLIENTE se asignarán los recursos a los BENEFICIARIOS de DAVIPLATA, debitando de la CUENTA DE ORIGEN de EL CLIENTE el valor de dispersión de cada uno de los DAVIPLATA.
- La dispersión de fondos se sumará al saldo que los beneficiarios tengan en su DAVIPLATA, el cual también se afectará por las diversas dispersiones y retiros que ellos hagan y que en ningún momento podrán sobrepasar los montos límites establecidos por DAVIVIENDA para este servicio.
- Los BENEFICIARIOS podrán disponer de los saldos de DAVIPLATA de conformidad con lo establecido en las condiciones de uso que se encuentran en la página web [www.daviplata.com](http://www.daviplata.com).
- En cumplimiento de las normas de SARLAFT, si del proceso de confrontación de los números de cédula de los BENEFICIARIOS, se verifica que alguno de éstos, se encuentra:



- Vinculado por parte de las autoridades nacionales e internacionales a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas u otros delitos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior - OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Condenado por parte de las autoridades nacionales o internacionales en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos.
- Llegare a ser señalado públicamente por cualquier medio de amplia difusión nacional (prensa, radio, televisión, etc.) como investigados por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas u otros delitos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo y/o cualquier delito colateral o subyacente a estos, DAVIVIENDA se abstendrá de trasladar los recursos correspondientes y podrá proceder a la cancelación del DAVIPLATA al BENEFICIARIO y notificará a EL CLIENTE sobre la no realización del traslado de recursos.

Adicionalmente los BENEFICIARIOS, contarán con el servicio de atención al cliente a través de los números y líneas que DAVIVIENDA informe para tal fin y para atender los siguientes eventos:

- Consulta para el registro y activación del servicio
- Consulta para realizar transferencia a otros DAVIPLATA
- Consulta para realizar giros nacionales
- Consulta para realizar pagos de servicios públicos y privados
- Consulta para hacer retiros en cajeros automáticos
- Consulta para recarga de celulares
- Consulta para cambio de clave
- Consulta de cualquier otro aspecto relacionado con DAVIPLATA

**2.8.1.** Dentro de las obligaciones de EL CLIENTE se encuentran las siguientes:

- EL CLIENTE deberá mantener en la CUENTA DE ORIGEN, los recursos necesarios para la transferencia periódica de recursos. Si EL CLIENTE no posee la totalidad de los recursos necesarios en la cuenta y la CUENTA DE ORIGEN es una cuenta corriente con sobregiro, por medio de la suscripción del presente REGLAMENTO autoriza a DAVIVIENDA a afectar dicho cupo de sobregiro en el monto requerido para atender las solicitudes de dispersión de fondos.
- Dispersar los fondos según lo montos y límites establecidos por DAVIVIENDA.
- Aceptar que una vez realizada la dispersión de fondos a los BENEFICIARIOS del DAVIPLATA, no se podrán reversar o recuperar los recursos ya dispersados. Por lo tanto es obligación exclusiva de EL CLIENTE realizar las gestiones que estime convenientes para la recuperación de los mismos.
- Permitir el débito de los valores correspondientes a las dispersiones, las comisiones y demás gastos establecidos por el servicio, los cuales se establecerán de forma inicial y previa a la contratación del servicio y se actualizarán y publicarán en los medios que DAVIVIENDA tenga dispuesto para ello.
- Permitir la intervención de cualquier sociedad u organismo de seguridad de DAVIVIENDA o designado por éste, que tenga por objeto investigar, analizar, recomendar y evitar usos fraudulentos.
- Informar a los BENEFICIARIOS sobre la dispersión realizada en caso que éstos lo requieran y atender las preguntas, quejas y reclamaciones que ellos presenten con motivo de la dispersión de los recursos.
- Conocer e informar a los BENEFICIARIOS las condiciones del servicio de Dispersiones a DAVIPLATA con el fin de evitar inconvenientes con estos.
- Mantener los soportes respectivos en caso de reclamaciones o solicitudes internas o externas.

**2.8.2.** Las obligaciones de EL CLIENTE serán las siguientes:

- EL CLIENTE deberá desplegar la debida diligencia en la dispersión de fondos realizada, evitando la materialización de riesgos por errores que se presenten en

los procesos. Así mismo, EL CLIENTE está obligado a mantener recursos suficientes en la CUENTA DE ORIGEN.

- En el caso de que algún(os) BENEFICIARIO(S) no active(n) el DAVIPLATA, cualquier tipo de queja o reclamo en ese sentido deberá ser resuelto entre EL CLIENTE y el BENEFICIARIO, respondiendo las quejas y resolviendo directamente con ellos las diferencias surgidas con ocasión a la utilización del DAVIPLATA.

**2.9. TARJETAS PREPAGO MAESTRO.** Es el servicio a través del cual EL CLIENTE podrá efectuar pagos mediante la dispersión de fondos de su CUENTA DE ORIGEN a BENEFICIARIOS quienes posean Tarjeta Prepago Maestro.

**2.9.1. CREACIÓN DE LAS TARJETAS.** Para el desarrollo del presente servicio, EL CLIENTE previamente deberá cumplir con el procedimiento para la emisión de las tarjetas, el cual se desarrollará a través de los siguientes aplicativos:

- **Web Empresas:** Es el aplicativo otorgado a EL CLIENTE, y mediante el cual a través de una dirección de Internet (URL) puede realizar la creación y cargue de las tarjetas, una vez DAVIVIENDA remita la autorización correspondiente.
- **Solución de Oficinas:** Aplicativo instalable mediante el cual EL CLIENTE podrá realizar aquellas operaciones que no necesiten autorización previa de DAVIVIENDA, tales como cambios de clave, cambio de tarjeta (únicamente por deterioro), consulta de movimientos, cargue de tarjetas creadas y nuevas previamente autorizadas por el Banco a través de una tarjeta matriz (virtual) cargada en el aplicativo. Para la utilización de este aplicativo, DAVIVIENDA instalará un PIN PAD, cuya custodia estará a cargo de EL CLIENTE.

De conformidad con lo anterior, para la emisión de las tarjetas el procedimiento será el siguiente:

#### **2.9.1.1. WEB DE EMPRESAS**

1. EL CLIENTE a través de la Web de Empresas realizará la solicitud de tarjetas a través del cargue de un archivo o registro uno a uno con la información de el (los) BENEFICIARIO(S) para los cuales requiere la elaboración y personalización de las tarjetas.
2. En la Web de Empresas se deberán cargar los números de cédula de el (los) BENEFICIARIO(S) a quienes se

les entregará la tarjeta, con el fin de que DAVIVIENDA realice las verificaciones respectivas.

3. Con base en la validación realizada, DAVIVIENDA procederá a la creación de tarjetas y entregará a través de la Web de Empresas, un archivo de respuesta con el detalle de los registros de BENEFICIARIOS rechazados y aprobados.
4. La entrega de las tarjetas a los BENEFICIARIOS será realizada por EL CLIENTE.

#### **2.9.1.2. SOLUCIÓN DE OFICINAS**

Con la aplicación Solución de Oficinas, EL CLIENTE contará con un stock de plásticos genéricos entregado por DAVIVIENDA que podrá asignar a los BENEFICIARIOS definidos por aquél. En cumplimiento de las normas de SARLAFT, si del proceso de confrontación de los números de cédula de los BENEFICIARIOS, se verifica que alguno de éstos, se encuentra:

1. Vinculado por parte de las autoridades nacionales e internacionales a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas u otros delitos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo.
2. Incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior - OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo.
3. Condenado por parte de las autoridades nacionales o internacionales en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos.
4. Llegare a ser señalado públicamente por cualquier medio de amplia difusión nacional (prensa, radio, televisión, etc.) como investigados por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas u otros delitos relacionados con el lavado de activos y finan-

ciación del terrorismo y/o cualquier delito colateral o subyacente a estos, DAVIVIENDA informará de tal situación a EL CLIENTE y se abstendrá de emitir la respectiva tarjeta.

Una vez emitidas las tarjetas, EL CLIENTE podrá dispersar recursos a estas tarjetas, y los recursos recibidos podrán ser utilizados por los destinatarios de los mismos de acuerdo con la clasificación de las tarjetas:

- **NÓMINA:** Tarjeta recargable para la administración de las nóminas. Podrá ser usada en cajeros automáticos y establecimientos de comercio.
- **TRAVEL:** Tarjeta recargable para la administración de pagos por conceptos de viajes. Podrá ser usada en cajeros automáticos y/o establecimientos de comercio a nivel nacional e internacional.
- **CENTROS COMERCIALES:** Tarjeta recargable que permite administrar pagos en comercios específicos definidos por EL CLIENTE, restringiendo su uso a ellos.
- **CAJA MENOR:** Tarjeta recargable que administra de forma segura los pagos menores realizados por EL CLIENTE. Podrá ser utilizada a nivel nacional y/o internacional, en cajeros automáticos y/o establecimientos de comercio.
- **TARJETA INCENTIVOS:** Tarjeta recargable que soporta la administración de pagos de incentivos. Podrá ser utilizada a nivel nacional y/o internacional, en cajeros automáticos y/o establecimientos de comercio.
- **TARJETA ALIMENTACIÓN:** Tarjeta recargable que administra los pagos por concepto de alimentación y canasta. Podrá ser utilizada en establecimientos de comercios de venta de alimentos preparados y no preparados.
- **TARJETA GASOLINA:** Tarjeta recargable que administra los pagos por concepto de rodamiento. Podrá ser utilizada en establecimientos de comercios de estaciones de servicios, servitecas y almacenes de repuestos.

DAVIVIENDA coordinará la entrega de las tarjetas, los sobreflex y el listado que relacione los mismos a los custodios designados por EL CLIENTE en la respectiva Solicitud de Servicios, quien a su vez se encargará de hacer entrega personal a los BENEFICIARIOS.

Con el fin de que exista un control dual, el custodio para la entrega de las tarjetas deberá ser diferente al que recibe las claves.

En caso de presentarse cualquier inconveniente técnico u operativo que se presente en relación con el funcionamiento de los aplicativos anteriormente nombrados, EL CLIENTE podrá comunicarse con la línea de atención al cliente en los números que DAVIVIENDA informe para tal fin.

**2.9.2. ASIGNACIÓN DE RECURSOS A LAS TARJETAS.** La asignación de recursos a las tarjetas se realizará mediante débito efectuado de la cuenta origen. Se recargaran una vez las tarjetas sean entregadas efectivamente a los BENEFICIARIOS.

Las asignaciones deberán sumarse al saldo que las TARJETAS posean, según los pagos y retiros realizados por el tarjetahabiente.

**2.9.3. USO DE LAS TARJETAS.** Las tarjetas se activarán con el primer uso que realice el BENEFICIARIO, quien podrá disponer de los recursos asignados a las tarjetas, mediante el uso de las terminales en los establecimientos de comercio (POS) y/o en los cajeros automáticos de acuerdo con la categoría que corresponda.

Los BENEFICIARIOS podrán utilizar la Tarjeta Davivienda Master Prepago de conformidad con los términos y condiciones establecidos por DAVIVIENDA para cada una de las modalidades de tarjeta y los cuales serán dados a conocer a través de EL CLIENTE. Los BENEFICIARIOS contarán con el servicio de atención telefónica al cliente a través de Redeban Multicolor. La línea estará a disposición de los BENEFICIARIOS para atender los siguientes eventos:

- Investigación de reclamos con redes adquirentes o en la red propia.
- Bloqueo de tarjetas ante los reportes de pérdida, robo, deterioro u olvido de clave.
- Re-expedición de tarjetas ante los reportes de deterioro u olvido de clave. Consulta de saldo y movimientos de su tarjeta a través de la línea de atención al cliente.

Transcurridos 6 meses de inactividad de la tarjeta, se generará un cobro adicional mensual el cual será debitado automáticamente de la tarjeta de conformidad con la tabla de valores que se encuentra publicada en internet.

Los BENEFICIARIOS podrán disponer de los saldos de su tarjeta prepago de conformidad con lo establecido en las condiciones de uso que se encuentran en la página web [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).

#### 2.9.4. OBLIGACIONES DE EL CLIENTE

- Mantener en la CUENTA DE ORIGEN, los recursos necesarios para la emisión y asignación periódica de recursos. Si EL CLIENTE no posee la totalidad de los recursos necesarios o no tiene cupo de sobregiro disponible en la cuenta origen las solicitudes serán rechazadas.
- Recargar las tarjetas con los recursos correspondientes una vez se haya verificado su entrega al tercero BENEFICIARIO.
- En los eventos en que se presenten errores en los procesos de asignación de recursos a las tarjetas, es obligación de EL CLIENTE presentar a DAVIVIENDA una solicitud escrita junto con el tercero BENEFICIARIO aceptando la corrección del error, con el fin de que DAVIVIENDA realice el ajuste correspondiente.
- Cada vez que EL CLIENTE solicite creación o cargue de tarjetas, deberá pagar a DAVIVIENDA los valores correspondientes a las comisiones establecidas por el servicio, las cuales serán debitadas de las cuentas de EL CLIENTE.
- Permitir la intervención de cualquier sociedad u organismo de seguridad de DAVIVIENDA o designado por este, que tenga por objeto evitar usos fraudulentos de las tarjetas.
- Mantener en reserva las aplicaciones entregadas por DAVIVIENDA para el desarrollo del presente servicio, razón por la cual no podrá copiarla o utilizarla para otros fines sino para los requeridos para la prestación de este servicio.
- EL CLIENTE se obliga a manejar de forma segura las aplicaciones instaladas, así como por la custodia y buen uso del PIN PAD entregado para el desarrollo de la aplicación Solución de Oficinas.
- Contar con un computador exclusivo para la instalación y manejo de las aplicaciones entregadas por DAVIVIENDA para la prestación de este servicio.

- Dar a conocer a cada uno de los BENEFICIARIOS, los términos y condiciones de las tarjetas así como las tarifas de uso pactadas para el funcionamiento de las mismas.
- Permitir el débito de los valores correspondientes a las dispersiones, las comisiones y demás gastos establecidos por el servicio, los cuales se establecerán de forma inicial y previa y se actualizarán y publicarán en los medio que DAVIVIENDA tenga dispuesto para ello.
- Implementar las medidas de seguridad y control interno e informático con el fin de evitar errores y fraudes internos.
- Informar a los BENEFICIARIOS sobre la dispersión realizada en caso que éstos lo requieran y atender las preguntas, quejas y reclamaciones que ellos presenten.
- Mantener los soportes respectivos en caso de reclamaciones o solicitudes internas o externas.
- Una vez dispersados los fondos a cada una de las tarjetas, estos pertenecen al titular de la misma y por lo tanto EL CLIENTE ya no tendrá poder de disposición sobre los mismos.

**2.9.5. RESPONSABILIDAD.** EL CLIENTE deberá desplegar una debida diligencia en la dispersión de fondos realizada, evitando la materialización de riesgos por errores que se presenten en los procesos, también se obliga a mantener recursos suficientes en la CUENTA DE ORIGEN. Así mismo, es obligación de EL CLIENTE la asignación de recursos a las tarjetas prepago.

En el evento que los BENEFICIARIOS no acepten las tarjetas prepago; cualquier tipo de queja o reclamo en ese sentido deberá ser resuelto entre EL CLIENTE y el tercero BENEFICIARIO, respondiendo las quejas de éstos y resolviendo directamente con ellos las diferencias surgidas con ocasión a la utilización de la tarjeta. EL CLIENTE se obliga a obtener autorización expresa y por escrito de los BENEFICIARIOS en la que conste la aceptación de LAS TARJETAS y los fines de la misma. EL CLIENTE y/o tercero BENEFICIARIOS serán responsables por la calidad de los bienes y/o servicios que se adquieran a través de la Tarjeta, en consideración a que la misma se encuentra a cargo de EL CLIENTE y/o del tercero BENEFICIARIO cuando se entrega al mismo.



**3. SOLICITUD DE EXTRACTOS.** Es el servicio que le permite a EL CLIENTE solicitar los extractos correspondientes a sus cuentas usando el PORTAL EMPRESARIAL (extraer en archivo plano) o envío automático vía e-mail, en cada caso las condiciones del servicio son las siguientes:

**3.1. POR EL PORTAL EMPRESARIAL.** Es el extracto que puede obtener una empresa a través de la opción de consultas del PORTAL EMPRESARIAL, guardándolo a en su computador en archivo plano, donde encontrará toda la información transaccional de su cuenta. Las características de este servicio son las siguientes:

- Consulta disponible a partir del 5 día hábil del mes.
- Si la marcación de la contratación del servicio se realiza entre los primeros 25 días del mes en el sistema de DAVIVIENDA, EL CLIENTE podrá consultar el extracto el mes siguiente.
- DAVIVIENDA suministrará el diseño del archivo plano a través del cual EL CLIENTE realizará la interpretación de cada uno de los registros del mismo.
- En el archivo plano se envían registros con las transacciones de EL CLIENTE y un registro de totales.
- EL CLIENTE es responsable de dicha información y deberá conservar backup o copias de la misma para futuras consultas pues a través del PORTAL EMPRESARIAL solo se podrán consultar dichos extractos hasta por 6 meses.

**3.2. ENVÍO AUTOMÁTICO VÍA E-MAIL.** Es el extracto que se envía a una dirección e-mail autorizada por EL CLIENTE, las condiciones de envío son:

- El archivo se envía comprimido y con clave, por lo cual EL CLIENTE deberá contar con el software para ejecutarlo.
- EL CLIENTE deberá garantizar las condiciones necesarias para que dicho archivo pueda ser recibido por servidores y/o programas de la misma.
- El archivo podrá enviarse hasta a 5 destinatarios diferentes que hayan sido autorizados por EL CLIENTE.
- DAVIVIENDA suministrará el diseño del archivo plano a través del cual EL CLIENTE realizará la interpretación de cada uno de los registros del mismo.

- En el archivo plano se envían registros con las transacciones de EL CLIENTE y un registro de totales.
- EL CLIENTE es responsable de dicha información y deberá conservar *backup* o copias de la misma para futuras consultas.

**3.3. EXTRACTOS SAP MULTICASH (MOVIMIENTO DIARIO).** El extracto Sap Multicash es un archivo estándar donde se detallan los movimientos diarios de las cuentas de ahorro y corriente para que los clientes realicen su conciliación.

**3.4. EXTRACTOS SWIFT.** El MT940 es un tipo de mensaje SWIFT utilizado para el reporte de información detallada acerca del saldo y todos los movimientos de la cuenta de EL CLIENTE en el Banco. Para Colombia las características y definiciones para cada campo se rigen por la especificación sugerida por la Asobancaria.

**4. CUENTA CENTRALIZADORA.** Es el servicio que le permite a EL CLIENTE hacer retiros y depósitos en CUENTAS SATÉLITES, que afectarán en línea el saldo de la CUENTA CENTRALIZADORA, permaneciendo siempre en cero los saldos de las CUENTAS SATÉLITES; de manera que por medio de un proceso automático de centralización nocturna, se actualiza el movimiento tanto de la CUENTA CENTRALIZADORA como de las CUENTAS SATÉLITES a través de la sumatoria de los débitos y créditos de cada cuenta, de acuerdo con el procedimiento y en las condiciones que más adelante se establecen.

EL CLIENTE informará a DAVIVIENDA la inscripción o eliminación de las cuentas del servicio (centralizadora y/o satélite) y cualquier modificación tendrá que solicitarla mediante comunicación escrita dirigida a DAVIVIENDA, suscrita por el representante legal o Administrador del PORTAL EMPRESARIAL. Si la CUENTA CENTRALIZADORA es bloqueada por cualquier motivo, el proceso de centralización automática nocturna se efectuará hasta el día en que sea levantado el bloqueo. El bloqueo de la CUENTA CENTRALIZADORA afectará los retiros o notas débito, de las CUENTAS SATÉLITES. Si el bloqueo es de una CUENTA SATÉLITE, se desligará automáticamente del producto CUENTA CENTRALIZADORA, teniendo en cuenta que su saldo será cero; y a partir de este momento será afectado el saldo de dicha cuenta con el movimiento crédito.

EL CLIENTE deberá mantener vigente la cuenta asignada como centralizadora ya que los pagos de cheques de las CUENTAS SATÉLITES van contra los fondos disponibles



o contra el cupo de sobregiro o sobrecanje que le hubiere sido aprobado por parte de DAVIVIENDA.

EL CLIENTE autoriza expresamente a DAVIVIENDA para que de una manera permanente e irrevocable traslade el movimiento débito y crédito de las CUENTAS SATÉLITES a la CUENTA CENTRALIZADORA. DAVIVIENDA pagará las transferencias, pagos en efectivo y los cheques por canje o por ventanilla que sean girados por EL CLIENTE de cualquier CUENTA SATÉLITE contra los fondos disponibles de la CUENTA CENTRALIZADORA, ó, contra el cupo disponible de sobregiro y/o sobrecanje si le fue aprobado.

DAVIVIENDA trasladará en línea los fondos que afecten positiva o negativamente cualquier CUENTA SATÉLITE hacia la CUENTA CENTRALIZADORA y por medio de un proceso de centralización nocturna actualizará el movimiento de las mismas con un concepto contable especial.

**5. CHEQUES ESPECIALES.** Es el servicio a través del cual DAVIVIENDA autoriza a EL CLIENTE para que gire sobre los depósitos de su cuenta corriente, cheques diferentes a los estándar de DAVIVIENDA que se denominará “especiales”, los cuales serán elaborados por cuenta y riesgo de EL CLIENTE con sus nombres, logos y signos de identificación personal pero correspondiendo exactamente a las condiciones, características, especificaciones técnicas y de seguridad señaladas en el Documento de Normas y Estándares establecido por DAVIVIENDA.

Estos cheques especiales deberán corresponder a formularios idénticos al modelo autorizado por DAVIVIENDA. Se prohíbe el uso de chequeras universales, es decir, aquellas que sirven para girar cheques contra distintos bancos o entidades financieras.

Los cheques especiales deberán contener, como mínimo, todas las condiciones, seguridades, características y datos de los cheques estándar que utiliza DAVIVIENDA con sus clientes, incluyendo lo establecido en el Documento Anexo de Normas y Estándares establecido por DAVIVIENDA.

El procedimiento que debe seguir EL CLIENTE para acceder a este servicio es el siguiente:

- EL CLIENTE enviará a DAVIVIENDA para su aprobación previa e inicial, una muestra de diez (10) cheques especiales, los cuales deberán cumplir totalmente con las condiciones expresadas por DAVIVIENDA.
- Como mínimo EL CLIENTE siempre deberá solicitar,

acusar y activar la cantidad de cheques especiales designada por el Banco.

- Una vez aprobada la muestra de los cheques especiales por parte de DAVIVIENDA, EL CLIENTE podrá contratar por su cuenta y riesgo la elaboración de los cheques con el proveedor que seleccione. De todas maneras, DAVIVIENDA, por motivos de seguridad, conserva la facultad de poder señalar cuales son los proveedores que EL CLIENTE deberá contratar para la elaboración de los cheques.
- Después de recibir los cheques especiales elaborados según las condiciones, características y especificaciones autorizadas por DAVIVIENDA, EL CLIENTE a través del PORTAL EMPRESARIAL deberá realizar la radicación y activación de los cheques especiales utilizando el software que para este efecto le suministrará DAVIVIENDA.
- Sólo a partir del momento en que se activen los cheques especiales, EL CLIENTE los podrá girar con cargo a su cuenta corriente. En el caso de que EL CLIENTE gire un cheque sin tener la activación y lo presente al cobro por ventanilla o se presente al canje interbancario, DAVIVIENDA podrá dejarlo de pagar.

Si EL CLIENTE desea cambiar del cheque especial autorizado por DAVIVIENDA alguna condición, característica, especificación técnica o de seguridad o desea cambiar el modelo, el diseño, el proceso de elaboración o el proveedor estará obligado a presentar una solicitud previa a DAVIVIENDA, la cual se tramitará de la manera prevista en este procedimiento. Además se debe cumplir con las siguientes obligaciones:

- EL CLIENTE se obliga a mantener y custodiar los cheques especiales y sus chequeras por su cuenta y riesgo, contando para ello con estrictas medidas de seguridad de manera tal que ninguna persona pueda hacer uso indebido de estos cheques.
- EL CLIENTE se obliga a hacer su mejor esfuerzo para que en los contratos de elaboración de los cheques especiales, se incluya una Cláusula en donde DAVIVIENDA pueda practicar auditorías y visitas a las instalaciones del proveedor, mediante la solicitud previa de DAVIVIENDA dirigida a EL CLIENTE.
- EL CLIENTE acepta todas las condiciones, características, especificaciones técnicas y de seguridad del cheque

o la chequera, el modelo de los cheques especiales a utilizar, el diseño del cheque y el proceso de elaboración que señale DAVIVIENDA en su Documento Anexo de Normas y Estándares.

- En ningún caso EL CLIENTE podrá modificar las condiciones, características y especificaciones de los cheques especiales y sus chequeras.
- EL CLIENTE debe atender de manera inmediata las recomendaciones y modificaciones que DAVIVIENDA considere pertinentes sobre los cheques y chequeras especiales.
- Para los efectos del servicio de cheques especiales, si en cualquier momento DAVIVIENDA encuentra que los cheques especiales no cumplen con todas las condiciones, características, especificaciones técnicas y de seguridad autorizadas, podrá, a su elección, o dar por terminado el servicio sin previo aviso o suspender temporalmente su ejecución mientras EL CLIENTE adopta los correctivos o modificaciones expresados por DAVIVIENDA. Para los efectos del servicio de cheques especiales, después de terminado el servicio por cualquier causa, cesará la autorización dada a EL CLIENTE para girar cheques especiales. En consecuencia, a partir de ese momento, EL CLIENTE se encontrará obligado a no utilizar los cheques especiales.
- EL CLIENTE está obligado a que el proveedor o fabricante de los cheques especiales retenga y pague directamente a la DIAN el impuesto de timbre correspondiente a los cheques elaborados y a entregar a DAVIVIENDA la certificación o el comprobante de pago antes de la activación de los cheques a través del PORTAL EMPRESARIAL.
- EL CLIENTE no podrá activar ni girar los cheques sin que previamente haya presentado a DAVIVIENDA la certificación o comprobante de pago de Impuesto de Timbre expedido por el proveedor, en caso contrario, DAVIVIENDA automáticamente actuará como agente retenedor y podrá efectuar el débito automático por el valor de la retención del impuesto de timbre causado sobre los cheques activados.
- Por su parte DAVIVIENDA podrá abstenerse de atender el pago de los cheques que carezcan de la declaración y pago del impuesto de timbre.

**6. MÓDULO DE ENVÍO DE BASE DE DATOS PARA RECAUDOS POR MEDIOS VIRTUALES.** Cuando EL CLIENTE ha contratado el servicio de Recaudo por Oficinas de Servicio, centro de pagos y recaudos, Teléfono Rojo e Internet, y/o DAVIPLATA dejando su base de clientes deudores en el sistema central de DAVIVIENDA, EL CLIENTE debe transmitir un archivo plano con dicha información a través del PORTAL EMPRESARIAL.

Las características de las bases de datos y el procedimiento para el envío se encuentran contempladas en el convenio de Recaudo Empresarial, que ha suscrito previamente EL CLIENTE con el Banco y el cual se encuentra publicado en la página web: [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)

**7. MULTICUENTA.** Es el servicio que permite distribuir automáticamente los cupos de canje y/o sobregiro otorgados a EL CLIENTE, desde la cuenta principal entre sus cuentas corrientes a través del PORTAL EMPRESARIAL.

EL CLIENTE que tenga aprobado el Portafolio Corporativo con cupo de canje y/o sobregiro puede, a través de la opción de distribución de cupo de canje y/o sobregiro, actualizar y autorizar el cupo asignado a cada cuenta corriente según su necesidad.

EL CLIENTE podrá asignar usuarios diferentes para las funcionalidades de Modificar y Actualizar Multicuenta para su manejo en el PORTAL EMPRESARIAL.

**8. PAGO DE IMPUESTOS DISTRITALES DE BOGOTÁ.** Es el servicio que le permite a EL CLIENTE, previa consulta de los impuestos a pagar, realizar pago de impuestos distritales de Bogotá a través del PORTAL EMPRESARIAL, mediante transferencia de fondos desde sus productos.

**9. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES.** Es el servicio que le permite a EL CLIENTE, realizar transferencias desde y hacia el exterior a través de sus cuentas de ahorro o corriente, de conformidad con los montos y políticas establecidos para este tipo de operaciones. Los cobros generados por las transferencias enviadas y recibidas no están asociados al manejo del PORTAL EMPRESARIAL. Estas son establecidas por el uso del servicio y se publican en la tabla de valores del Banco en la red de oficinas.

La tasa de cambio que será utilizada en las transferencias internacionales será aquella que DAVIVIENDA esté reconociendo para la venta de dólares de Estados Unidos en la misma fecha de la solicitud.



**10. PAGO DE PRODUCTOS DE DAVIVIENDA.** Es el servicio que le permite a EL CLIENTE realizar pagos de los productos que tenga en DAVIVIENDA, mediante transferencia de fondos desde sus cuentas de ahorro o corriente en DAVIVIENDA. Adicionalmente permite la programación de dichos pagos.

**11. INSCRIPCIONES.** Es el servicio que le permite a EL CLIENTE, inscribir previamente las CUENTAS DESTINO de DAVIVIENDA y de otras entidades financieras para la validación de los pagos y transferencias que realice a través del PORTAL EMPRESARIAL. Para transferencias realizadas a través del APP EMPRESAS DAVIVIENDA no será obligatoria la inscripción de las CUENTAS DESTINO.

**12. DOMICILIACIÓN DE PAGOS DE SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS.** Es el servicio que le permite a EL CLIENTE programar los pagos de las facturas de sus servicios públicos y privados para que el sistema de DAVIVIENDA los realice automáticamente antes de la fecha de vencimiento.

Para realizar la inscripción de los servicios a domiciliar, EL CLIENTE debe digitar los datos de los servicios directamente en la pantalla de inscripción de servicios. Se pueden domiciliar únicamente las empresas marcadas en el sistema del Banco con este servicio.

**13. SOLICITUD DE PAGOS EN OFICINA - CHEQUE DE GERENCIA.** Es el servicio que permite el envío de solicitudes de pagos en cheque de gerencia para que queden disponibles en las oficinas de DAVIVIENDA seleccionadas por EL CLIENTE para su consulta y emisión o pago.

Se podrán realizar las solicitudes de pago a personas naturales y jurídicas dentro de los montos establecidos por DAVIVIENDA.

EL CLIENTE incluirá dentro del archivo plano o en la captura de datos, la información necesaria para efectuar el envío de solicitudes de pago.

EL CLIENTE validará el proceso y lo actualizará, así mismo antes de la actualización tendrá la opción de corregir los registros rechazados. Estas actividades se realizarán electrónicamente y en línea con DAVIVIENDA.

EL CLIENTE revisará las respuestas de los procesos y se asegurará que la transacción haya sido exitosa.

**14. PAGOS ESPECIALES.** Es el servicio que le permite

a EL CLIENTE la realización de pagos a cuentas de DAVIVIENDA, pagos a cuentas de otros bancos y el envío de solicitudes de pagos en oficina en efectivo o en cheque de gerencia para que queden disponibles en las oficinas de DAVIVIENDA seleccionadas por EL CLIENTE para su consulta y emisión o pago.

Se podrán realizar las solicitudes de pago a personas naturales y jurídicas dentro de los montos establecidos por DAVIVIENDA.

EL CLIENTE incluirá dentro del archivo plano o en la captura de datos, la información necesaria para efectuar el envío de solicitudes de pago. EL CLIENTE validará el proceso y lo actualizará, así mismo antes de la actualización tendrá la opción de corregir los registros rechazados. Estas actividades se realizarán electrónicamente y en línea con DAVIVIENDA.

EL CLIENTE deberá revisar las respuestas de los procesos y asegurarse que la transacción haya sido exitosa.

EL CLIENTE podrá definir un periodo de vigencia para las solicitudes de pagos en oficina el cual se denomina ciclo de pagos.

EL CLIENTE atenderá las reclamaciones que los BENEFICIARIOS presenten, siempre y cuando estén relacionadas en el archivo entregado por EL CLIENTE, en los casos en que no se haya recibido el pago, o se presenten diferencias en la cuantía del mismo entre otras.

EL CLIENTE informará a cada uno de sus beneficiarios las condiciones para el pago, valor, documentos a presentar, oficina a la cual fue direccionado el pago, fechas de pago y las demás características necesarias para el normal desarrollo del servicio.

EL CLIENTE se abstendrá de cancelar o modificar una orden de pago una vez ha sido ejecutado por DAVIVIENDA a favor del tercero BENEFICIARIO.

En caso de requerir una cancelación o modificación de una orden de pago, deberá presentar la solicitud escrita en tal sentido y en las condiciones definidas en el numeral primero de ésta Cláusula, con por lo menos cuatro (4) días de anticipación a la fecha de pago de la orden a modificar o cancelar.

Para los pagos a cuentas de DAVIVIENDA y de otros bancos el servicio se rige por las condiciones generales que se mencionan en el numeral 2 de la presente Cláusula.

DAVIVIENDA realizará los pagos a terceros autorizados por el BENEFICIARIO siempre y cuando se presente poder especial autenticado, especificando el pago a cobrar e indicando nombre completo y número de documento del BENEFICIARIO y del autorizado. Para los pagos de pensiones este poder deberá estar acompañado del certificado de supervivencia expedido por un notario o quien haga sus veces con fecha de expedición no mayor a 30 días.

**15. INFORMES.** Módulo que le permite a un usuario autorizado consultar las actividades realizadas por un usuario. De igual manera permite consultar las novedades realizadas por los Administradores a nivel de servicios y usuarios.

**16. CONSULTA COMERCIOS.** Servicio que le permite a EL CLIENTE - Establecimientos de Comercio realizar consultas sobre sus ventas con tarjetas de crédito y/o débito - Adquirencia.

**17. MULTIABONOS.** Con este servicio del PORTAL EMPRESARIAL el valor de las ventas de EL CLIENTE se abonará directa y automáticamente a los productos que este elija, como: Créditos, cuentas de ahorro y corrientes. Para la contratación del servicio EL CLIENTE se deben tener en cuenta los siguientes puntos:

- DAVIVIENDA habilitará para EL CLIENTE el Servicio de Multiabonos a través del Portal.
- El Servicio de Multiabonos tomará de los abonos a comercios, los recursos a dispersar a los productos de colocación o captación, de acuerdo a las parametrizaciones realizadas por EL CLIENTE y/o DAVIVIENDA.
- El Banco y EL CLIENTE tendrán habilitado el servicio para crear, activar, modificar, eliminar las parametrizaciones realizadas.
- El Banco no podrá realizar ninguna modificación a las parametrizaciones de EL CLIENTE.
- EL CLIENTE no podrá realizar modificaciones o eliminar registros que haya creado el Banco.
- La primera parametrización en el Servicio de Multiabonos la realizará el Banco.
- El Servicio realizará dispersiones a los productos del Cliente Empresarial o a los productos del Grupo

Empresarial, de acuerdo a las parametrizaciones realizadas.

- En caso de que el producto de crédito destino no refleje pago mínimo, el servicio no realizará el proceso de dispersión.
- El módulo eliminará las parametrizaciones de los productos que no se encuentren vigentes y activos en el Banco.
- El servicio dispersará recursos hasta el monto del pago mínimo de los productos de colocación o el monto disponible para los productos de captación.
- El valor de las ventas que no sea sujeto de dispersión de acuerdo a las parametrizaciones, se convierte en saldo disponible de la cuenta de comercios.
- Cuando se realicen dispersiones a los productos de crédito para el pago de la obligación se generará GMF sobre el valor de dispersión en el evento en que supere la exención parcial.

**17.1. PARAMETRIZACIÓN DE DISPERSIONES.** EL CLIENTE podrá incluir parametrizaciones en el Servicio Multiabonos bajo las siguientes premisas:

- Seleccionar el (los) código(s) único(s) de los cuales desea dispersar los recursos productos de las ventas.
- Indicar la franquicia de la cual desea dispersar los recursos del Comercio.
- Seleccionar el Tipo de Dispersión, porcentaje o valor fijo.
- Incluir el porcentaje o valor fijo de acuerdo al tipo de dispersión seleccionado.
- Seleccionar el producto destino de su Nit o el Nit del grupo empresarial.
- Indicar el producto destino al cual desea realizar la dispersión de los recursos.
- Guardar y activar la parametrización en el Servicio Multiabonos.
- La primera parametrización del Servicio la realizará el Banco. EL CLIENTE podrá ingresar solamente parámetros luego de este registro inicial.

- Las parametrizaciones activas en el Servicio Multiabonos aplicarán en los tres ciclos de abono a comercios del Banco.
- El Servicio de Multiabonos no tomará en cuenta para el proceso de dispersión, las parametrizaciones que se encuentren inactivas.
- Al realizar la modificación de las parametrizaciones el Servicio de Multiabonos las dejará activas automáticamente.
- El valor máximo para las parametrizaciones en porcentaje será el 100% de las ventas por código único y franquicia.
- El valor mínimo para las parametrizaciones en valor fijo será de \$1.000 pesos moneda corriente.
- El servicio de Multiabonos no permite la combinación de los tipos de dispersión, entiéndase como porcentaje y/o valor fijo, por código único y franquicia.
- EL CLIENTE solo podrá modificar, eliminar o activar las parametrizaciones que hayan incluido a través del Servicio con su usuario o el usuario del grupo empresarial.
- El servicio de Multiabonos borrará a los 7 días calendario las parametrizaciones que se encuentren inactivas por EL CLIENTE o por el Banco.
- Si por actos posiblemente fraudulentos DAVIVIENDA determina la reexpedición de algún producto asociado a una parametrización activa, este registro se eliminará automáticamente, por lo tanto, EL CLIENTE, debe crear nuevamente la parametrización en el Servicio.

## 17.2. DISPERSIONES

- El Servicio de Multiabonos realizará la dispersión de los recursos producto de las ventas del comercio a los productos destino del Nit o Nit seleccionado del grupo empresarial que se encuentren activas al momento de realizar el abono a comercios.
- Solo se aplicarán las dispersiones que se encuentren activas.
- Las dispersiones se realizarán en cada proceso de abono a comercios realizado por el Banco.

**18. PREVENTAS.** Es el servicio mediante el cual EL

CLIENTE CONSTRUCTOR en virtud del convenio comercial que tiene suscrito con la Fiduciaria DAVIVIENDA S.A, accede a la herramienta tecnológica o PORTAL EMPRESARIAL de DAVIVIENDA para diligenciar los documentos que le permiten realizar la asignación de números de referencias dentro del Fondo de Inversión Colectiva Consolidar, que administra la FIDUCIARIA DAVIVIENDA S.A. Dichos números de referencia están asociados a los encargos fiduciarios de inversión para la separación de unidades inmobiliarias de los futuros compradores desde las salas de venta de EL CLIENTE CONSTRUCTOR.

La FIDUCIARIA DAVIVIENDA S.A. es dueña de los documentos fiduciarios y la encargada de su validación, una vez sean enviados por EL CLIENTE CONSTRUCTOR a sus oficinas, siendo ésta entidad la responsable ante DAVIVIENDA y terceros de la información contenida en ellos, así como de cualquier evento que llegue a surgir en relación con éstos.

La herramienta tecnológica o PORTAL EMPRESARIAL a través de la cual se desarrollará este servicio, es suministrada a EL CLIENTE CONSTRUCTOR por DAVIVIENDA, en virtud de la solicitud que hace EL CLIENTE CONSTRUCTOR y del contrato de uso de red suscrito entre DAVIVIENDA y la FIDUCIARIA DAVIVIENDA S.A.

A través de esta herramienta EL CLIENTE CONSTRUCTOR encontrará las siguientes opciones:

**18.1. DILIGENCIAR EL ENCARGO FIDUCIARIO DE LA FIDUCIARIA DAVIVIENDA S.A.** Aquí encontrará el formato de Encargo Fiduciario de inversión para la separación de unidades inmobiliarias, el cual debe diligenciar EL CLIENTE CONSTRUCTOR con la siguiente información:

- **DEL FUTURO O FUTUROS COMPRADORES:** Nombres, apellidos, tipo identificación, número de identificación, dirección, valor del inmueble, valor cuota inicial, número de cuenta, tipo y banco.

## 18.2. IMPRIMIR ENCARGO FIDUCIARIO

- Imprimir el formato de Contrato de Encargo Fiduciario para la Separación de Unidades Inmobiliarias el cual contiene el número de referencia de inversión del Fondo de Inversión.
- Imprimir el formato de Apertura de la Inversión en el Fondo de Inversión Colectiva Consolidar administrado

por FIDUCIARIA DAVIVIENDA S.A.

- Imprimir el prospecto de inversión del Fondo de Inversión Colectiva Consolidar.

**18.3. CONSULTAS.** De rangos de 1 mes y hasta un máximo de 6 meses anteriores, en relación con el estado de los encargos Fiduciarios de inversión para la separación de unidades inmobiliarias por proyecto.

**19. OFICINA VIRTUAL.** Es el servicio que le permite al cliente realizar solicitudes de tipo monetario y no monetario a través del PORTAL TRANSACCIONAL, tales como cancelación de cuentas, actualización o modificaciones a las condiciones de sus cuentas (firmantes, sellos de verificación, etc.), solicitudes de certificaciones de productos relacionadas con revisoría fiscal, firmas, embargos, usuarios del portal, histórico de pagos o aplicación de pagos, solicitudes de compra y venta de divisas, de transferencias vía Sebra, de operaciones de financiación en moneda extranjera, prórrogas y expedición de cartas de crédito en divisas. DAVIVIENDA podrá eliminar, modificar o adicionar los tipos de solicitud descritos, para lo cual DAVIVIENDA deberá dar aviso previamente a EL CLIENTE de acuerdo con el procedimiento establecido en la Cláusula de Modificaciones de este REGLAMENTO.

El servicio de OFICINA VIRTUAL únicamente podrá ser asignado a los usuarios autorizados del PORTAL TRANSACCIONAL. Las solicitudes realizadas por EL CLIENTE a través de la estarán sujetas a la verificación de las condiciones y/o contratos firmados previamente por EL CLIENTE dependiendo del tipo de solicitud. EL CLIENTE podrá conocer en línea el estado de su solicitud y deberá adjuntar documentos soporte o información adicional en caso de que sea requerido por DAVIVIENDA para la gestión de la solicitud. En caso tal que EL CLIENTE no responda a las aclaraciones solicitadas por DAVIVIENDA a través de la OFICINA VIRTUAL, la solicitud no podrá ser atendida.

La OFICINA VIRTUAL cuenta con la funcionalidad llamada CO-BROWSE, que permite a los funcionarios de DAVIVIENDA, con previa autorización de EL CLIENTE, brindarle acompañamiento de manera remota. Los funcionarios de DAVIVIENDA, visualizando la pantalla de EL CLIENTE, lo guiarán verbalmente o por medio del cursor, señalando la información relevante. Toda información sensible, como números de identificación o de cuentas, estará enmascarada al momento de activar esta funcionalidad y no podrá ser vista por los funcionarios de DAVIVIENDA.

## 20. ASISTENTE VIRTUAL DAVIVIENDA EMPRESAS

### 20.1. EL ASISTENTE VIRTUAL DAVIVIENDA EMPRESAS.

Es el servicio de DAVIVIENDA por medio del cual un USUARIO o CLIENTE puede acceder a través del PORTAL EMPRESARIAL o Facebook Messenger a información sobre productos, servicios y realizar el pago mínimo de productos de crédito y utilidades de crédito rotativo y las transacciones que sean habilitadas posteriormente, para lo cual DAVIVIENDA dará aviso oportuno. Teniendo en cuenta que la Asistente Virtual es un robot con inteligencia artificial, creado para realizar consultas y transacciones, en el caso de necesitar algo que el Asistente Virtual no pueda solucionar, EL USUARIO o EL CLIENTE podrá acceder a los otros canales de DAVIVIENDA para solicitar el servicio deseado o contactar a uno de nuestros asesores.

**20.2. ACCESO.** Podrá acceder a la Asistente Virtual EL USUARIO o EL CLIENTE de DAVIVIENDA aceptando los términos y condiciones descritos en este documento. Una vez EL CLIENTE ha ingresado al PORTAL EMPRESARIAL podrá utilizar los servicios del Asistente Virtual ingresando por la opción de Atención en Línea.

**20.3. USO DE SERVICIOS.** Para realizar operaciones con sus productos a través del Asistente Virtual, es necesario ser CLIENTE de DAVIVIENDA y contar con la clave que corresponda. DAVIVIENDA podrá optar por todos los mecanismos adicionales que estime convenientes, tales como claves adicionales.

**20.4. DURACIÓN DE LA SESIÓN Y SEGURIDAD.** EL USUARIO o EL CLIENTE debe mantener en completa reserva las claves, OTP o mecanismos de seguridad que llegare a disponer DAVIVIENDA para la autenticación y/o interacción con el Asistente Virtual. EL USUARIO o EL CLIENTE se obliga a cerrar su sesión al momento de terminar la consulta u operación realizada a través del Asistente Virtual. En el evento en que EL USUARIO o EL CLIENTE no cumpla con la obligación de cerrar la sesión, será responsable del acceso por terceras personas que lleguen a interactuar con el Asistente Virtual dentro de la sesión que no fue cerrada oportunamente. La sesión con el asistente virtual tendrá una duración máxima de 30 minutos.

**20.5. DERECHOS DE EL USUARIO O EL CLIENTE.** La visualización del Asistente Virtual le confiere a EL USUARIO o a EL CLIENTE el derecho a su uso personal, de manera no exclusiva y no transferible. EL USUARIO o EL CLIENTE no podrá licenciar, vender, revender, relicenciar, asignar, distribuir, anunciar, explotar o sacar provecho comercial

alguno de la aplicación, la marca, las herramientas o el servicio que provee. EL USUARIO o EL CLIENTE no podrá modificar o hacer trabajos basados en el software, partes del software o la marca de DAVIVIENDA.

EL USUARIO o EL CLIENTE no podrá hacer links, hacer espejos de los servicios de DAVIVIENDA, o prestar el servicio a terceros. EL USUARIO o EL CLIENTE no podrá hacer “reverse-engineering” (desarmar el Asistente Virtual en sus componentes para entender su funcionamiento, así sea con fines académicos y/o lucrativos).

**PARÁGRAFO:** EL USUARIO o EL CLIENTE se obliga a mantener actualizados los navegadores web, para un correcto funcionamiento y visualización del Asistente Virtual.

## **20.6. ASISTENTE VIRTUAL EN FACEBOOK MESSENGER**

**20.6.1. ACCESO.** EL USUARIO o EL CLIENTE debe ser usuario de Facebook, acceder a su sesión personal de Facebook Messenger y cumplir con los esquemas de autenticación que llegaren a ser solicitados al inicio de cada sesión en el Facebook Messenger. Cuando EL USUARIO o EL CLIENTE use de manera indebida el Asistente Virtual, DAVIVIENDA podrá bloquear el acceso al mismo.

EL USUARIO o EL CLIENTE debe ingresar personalmente a su sesión de Facebook y es responsable de todas las consultas que se hagan en el Asistente Virtual bajo su nombre. Mientras conserve su sesión de Facebook Messenger abierta, será responsable de las interacciones que se realicen con el Asistente Virtual.

**20.6.2. USO DE SU INFORMACIÓN.** Como DAVIVIENDA necesita algunos de sus datos personales para una óptima prestación de los servicios, durante su interacción con el Asistente Virtual, podremos solicitarle datos tales como dirección de residencia, número de celular, localización. Estos datos serán tratados por DAVIVIENDA para ofrecerle información sobre ubicación de sucursales cercanas a su localización, envío de información comercial y de productos. Como el Asistente Virtual está instalado en el Facebook Messenger, los términos de uso y políticas de privacidad de Facebook incluyendo aquella relacionada con el tratamiento de datos, le serán aplicables. Puede consultarlos en [https://www.facebook.com/full\\_data\\_use\\_policy](https://www.facebook.com/full_data_use_policy).

**20.6.3. CONSULTA TÉRMINOS Y CONDICIONES.** Los términos y condiciones del Asistente Virtual los podrá visualizar y consultar en el aplicativo desde el cual

EL USUARIO o EL CLIENTE está accediendo a la Asistente Virtual o desde el Fan Page donde se encuentra disponibilizado la Asistente Virtual en Facebook.

**20.6.4. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO.** Teniendo en cuenta que la plataforma de Facebook Messenger puede sufrir interrupciones, retrasos, imperfecciones que afecten la prestación del servicio del Asistente Virtual ajenas al control de DAVIVIENDA, EL USUARIO o EL CLIENTE tendrá a su disposición otros canales alternos donde puede acceder a los mismos servicios ofrecidos por el Asistente Virtual, los cuales también podrá encontrar en “<http://www.davivienda.com/>” \t“\_blank” [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com). Cuando se presenten problemas o inconvenientes imputables a Facebook o a terceros, sean estos de índole técnico, físico o producto de un caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten, retrasen, demoren el funcionamiento del Asistente Virtual, DAVIVIENDA no será responsable a menos que se demuestre su participación en ese inconveniente o problema.

**21. ÓRDENES DE PAGO.** Es el servicio que le permite a EL CLIENTE el envío de órdenes de pagos en oficina tanto en efectivo como en cheque de gerencia para que queden disponibles en las oficinas de DAVIVIENDA seleccionadas por EL CLIENTE para su consulta y emisión o pago. Se podrán realizar las solicitudes de pago a personas naturales y jurídicas dentro de los montos establecidos por DAVIVIENDA.

El servicio cuenta con dos esquemas de débito que podrán ser escogidos por EL CLIENTE cuando solicite este servicio:

- **DÉBITO UNO A UNO:** Se realizará un débito a la cuenta origen cada vez que un beneficiario realice un cobro de una orden de pago.
- **DÉBITO ÚNICO:** Se realizará un solo débito a la cuenta origen al final del día por el valor total de los pagos cobrados por los beneficiarios de las órdenes de pago durante ese día.

EL CLIENTE incluirá dentro del archivo plano la información necesaria para efectuar el envío de solicitudes de pago, así mismo tendrá la opción de suspender o eliminar los registros deseados. Estas actividades se realizarán electrónicamente y en línea con DAVIVIENDA.

EL CLIENTE deberá revisar las respuestas de los procesos y asegurarse que la transacción haya sido procesada.



EL CLIENTE podrá definir un periodo de vigencia para las órdenes de pagos en oficina, este período no podrá superar los 180 días y se seleccionará al momento de cargar el archivo plano.

EL CLIENTE atenderá las reclamaciones que los BENEFICIARIOS presenten, siempre y cuando estén relacionadas en el archivo entregado por EL CLIENTE, en los casos en que no se haya recibido el pago, o se presenten diferencias en la cuantía del mismo entre otras.

EL CLIENTE informará a cada uno de sus beneficiarios las condiciones para el pago, valor, documentos a presentar, oficina a la cual fue direccionado el pago, fechas de pago y las demás características necesarias para el normal desarrollo del servicio.

DAVIVIENDA realizará los pagos a terceros autorizados Actualizado el 28.dic.2018 por el BENEFICIARIO siempre y cuando se presente especifique el pago a cobrar e indicando nombre completo y número de documento del BENEFICIARIO y del autorizado.

**22. SERVICIO PASS PAGO DAVIVIENDA:** El servicio de Pass Pago Davivienda funciona a través de un dispositivo electrónico (TAG) y permite a EL CLIENTE de DAVIVIENDA realizar pagos sin efectivo en los peajes habilitados, los cuales podrá consultar en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)

EL CLIENTE, tomará las medidas necesarias para garantizar que el dispositivo TAG, emitido por DAVIVIENDA, se instale en el vehículo de las placas para el cual se solicitó. DAVIVIENDA a través de [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) dispondrá de material audiovisual de apoyo, que le permitirá a EL CLIENTE realizar la instalación del TAG manera correcta.

Una vez instalado el TAG, EL CLIENTE deberá realizar la activación del mismo a través del PORTAL EMPRESARIAL o PORTAL PYME, habilitados para ello por DAVIVIENDA. EL CLIENTE tomará todas las medidas necesarias para garantizar que el dispositivo TAG emitido por DAVIVIENDA esté activo para que al momento de realizar un uso o paso por el/los peajes habilitados, se pueda procesar el pago correspondiente. El TAG estará disponible para su uso una (1) hora después de haber realizado la activación.

EL CLIENTE podrá a través de los canales habilitados por DAVIVIENDA, consultar el estado de/los TAGs.

EL CLIENTE podrá realizar el bloqueo o desbloqueo del

TAG a través de los canales disponibles para ello.

EL CLIENTE autoriza a DAVIVIENDA a bloquear el TAG ante la eventual ocurrencia de conductas que ameriten investigaciones por parte de las autoridades o adelantadas por DAVIVIENDA, en desarrollo de su deber legal de debida diligencia y de prevención de actividades delictivas y cooperación con las autoridades, así como por la existencia de causales objetivas y razonables.

EL CLIENTE tendrá los derechos y las obligaciones expresamente establecidas en la Ley 1328 de 2009 y las normas que la modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan, así como las establecidas a continuación:

- Proporcionar información veraz, en especial la relacionada con las condiciones necesarias para la prestación del servicio de Pass Pago Davivienda, así como las características e información del vehículo en que se instalará el TAG.
- Suministrar la información y documentación que requiera DAVIVIENDA.
- Mantener los recursos suficientes en los medios de pago asociados al TAG para la efectiva prestación del servicio.
- Pagar los servicios que haya autorizado.
- Reintegrar inmediatamente a DAVIVIENDA los valores que haya podido utilizar sin tener los fondos necesarios, por error de DAVIVIENDA o por fallas del sistema. En el evento en que EL CLIENTE no cancele los valores de forma inmediata, se obliga a reconocer sobre los mismos a favor de DAVIVIENDA los intereses legales a la tasa máxima permitida y demás gastos en que se incurra para recuperar dichas sumas.
- Pagar los usos o pasos de los peajes, incluso si el sistema se encontrara fuera de línea al momento del uso de la infraestructura vial.
- Actualizar por lo menos una vez al año la información suministrada y los demás documentos exigidos para la prestación del servicio. Suministrar, cuando lo requiera DAVIVIENDA, los documentos e información que soporten, justifiquen y/o expliquen sus operaciones.
- Terminar la prestación del servicio de Pass Pago DAVIVIENDA en cualquier momento, sujeto al pago

total de lo adeudado a DAVIVIENDA hasta el momento de la terminación.

- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante DAVIVIENDA y recibir respuesta oportuna a las mismas.
- Hacer buen uso del servicio de Pass Pago DAVIVIENDA y del TAG entregado. No remover el TAG del vehículo para el cual fue asignado.
- Informar a DAVIVIENDA de cualquier daño que se presente en el TAG para su reposición.
- Hacer uso de la información entregada por DAVIVIENDA únicamente para los efectos de la prestación del servicio de Pass Pago Davivienda.

**DEFINICIONES:** Los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se describe:

- **TAG:** Dispositivo electrónico que se entrega a EL CLIENTE para ser instalado en un único automotor con el fin de realizar pagos en los peajes habilitados. La finalidad es permitir al usuario final realizar pagos sin efectivo. El TAG no constituye un título valor.
- **EMISOR:** Persona o empresa que expide el TAG. DAVIVIENDA es el emisor del TAG.
- **CLIENTE:** Persona natural con negocio o persona jurídica que se encuentra vinculada con DAVIVIENDA y es titular de una tarjeta de crédito y/o cuenta de ahorros y/o una cuenta corriente. DAVIVIENDA podrá modificar el tipo de productos que podrán ser asociados al TAG. Estas modificaciones serán informadas a través de [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)
- **USUARIO FINAL:** Es la persona natural con negocio o jurídica propietaria del automotor en el cual se instalará el TAG solicitado por EL CLIENTE, o es la persona natural o jurídica que hará uso del TAG en los peajes. La calidad de usuario final podrá coincidir con la calidad de cliente o podrá recaer en el tercero a quien EL CLIENTE designe como usuario del TAG.
- **NÚMERO DE TAG:** Es un número único asignado a EL CLIENTE para cada uno de los TAG solicitados. Cada número de TAG está asociado a una única placa de vehículo y a un producto de donde se disponen los recursos para el pago de los usos.

- **CARRIL (O VÍA) DEL PEAJE CON PASS PAGO DAVIVIENDA:** Dentro de una estación de peaje, es el carril o carriles que tienen habilitada la tecnología para realizar el pago mediante el uso del TAG.
- **CANALES:** Son los canales digitales (aplicaciones y portales) habilitados por DAVIVIENDA, que le permiten a EL CLIENTE solicitar, consultar y autogestionar la prestación del servicio de Pass Pago Davivienda, entre otras operaciones.
- **MODALIDAD DE PAGO:** Corresponde al producto que EL CLIENTE define para realizar el pago de los usos.
- **PRODUCTO DE PAGO:** Corresponde a los productos financieros dispuestos por DAVIVIENDA para que EL CLIENTE pueda disponer de recursos para realizar el pago por los usos efectuados en los peajes habilitados.
- **TAG HABILITADO:** Corresponde al TAG que se encuentra en estado activo y sin ninguna restricción para realizar usos en los peajes habilitados.
- **TAG INHABILITADO:** Corresponde al TAG que se encuentra en estado bloqueado y restringido para realizar usos en los peajes habilitados.

Para mayor información consulte los términos y condiciones de uso del Servicio de Pago Electrónico en Ecosistema de Transporte Davivienda a través de [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).

**23. LIBRANZA - AUTORIZACIONES DE LIBRANZA:** Es el servicio que le permite a EL CLIENTE autorizar el descuento por nómina de la cuota del crédito de libranza solicitado por el BENEFICIARIO. En caso de acceder a este servicio, EL CLIENTE se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones:

EL CLIENTE debe confirmar la información suministrada por el BENEFICIARIO en la solicitud del crédito y asegura el cumplimiento de la ley de libranza.

Para el desembolso del crédito cada BENEFICIARIO debe firmar física o digitalmente el formato de Autorización de Libranza, documento que reposará en su carpeta y que será debidamente custodiado por DAVIVIENDA por el tiempo de ley establecido.

EL CLIENTE debe consultar y descargar la relación del valor de la cuota solicitada por los BENEFICIARIOS.

EL CLIENTE debe realizar el análisis de la capacidad de

endeudamiento de cada uno de los BENEFICIARIOS y, modificar los campos permitidos en pantalla o a través de un archivo con el detalle de las solicitudes.

EL CLIENTE debe dar respuesta a la solicitud de los descuentos de la cuota a través del PORTAL EMPRESARIAL de DAVIVIENDA.

EL CLIENTE EL CLIENTE debe dar respuesta a la solicitud de los descuentos de la cuota de la solicitud de libranza del BENEFICIARIO, con las siguientes opciones:

- **APROBADO:** La solicitud cumple con la capacidad de endeudamiento del BENEFICIARIO.
- **NEGADO:** Cuando de acuerdo con el análisis de capacidad de endeudamiento frente a los compromisos adquiridos con el CLIENTE, al BENEFICIARIO no se le puede descontar la cuota del crédito solicitado.
- **MONTO INFERIOR:** Cuando EL CLIENTE valida la capacidad de endeudamiento del BENEFICIARIO y evidencia la posibilidad de autorizar el descuento de la cuota de nómina por un valor inferior al solicitado. Con esta opción EL CLIENTE niega la solicitud pero da la posibilidad de que el BENEFICIARIO realice una solicitud con la nueva cuota.
- **PENDIENTE:** Permite mantener una solicitud en

estado pendiente por un periodo no mayor a 30 días. Si EL CLIENTE no emite una autorización para la solicitud remitida por DAVIVIENDA, la misma pasará a estado “Expirado”, es decir, que el BENEFICIARIO debe iniciar nuevamente el proceso radicando una nueva solicitud

EL CLIENTE es responsable de las autorizaciones realizadas por los usuarios con perfil autorizador de libranza, pues con sus respuestas se evaluarán las solicitudes de sus BENEFICIARIOS.

Este servicio no tiene encriptación de archivos ni limitaciones por monto para los usuarios con perfil autorizador.

**CLÁUSULA CUARTA. CONTROLES:** Registro de Operaciones: Será una prueba de las transacciones que realice en desarrollo del objeto del presente REGLAMENTO en relación a los abonos que se realicen en cuentas de DAVIVIENDA, el registro de las operaciones que aparezcan en el sistema de DAVIVIENDA.