



REGLAMENTO PORTAL PYMES

ÍNDICE

CONSIDERACIONES PRELIMINARES

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO:

CLÁUSULA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE

CLÁUSULA TERCERA- OBLIGACIONES DE DAVIVIENDA

CLÁUSULA CUARTA: REMUNERACIÓN Y FORMA DE PAGO

CLÁUSULA QUINTA: DURACIÓN Y TERMINACIÓN ANTICIPADA

CLÁUSULA SEXTA: REVISIÓN OPERATIVA Y COMERCIAL

CLÁUSULA SÉPTIMA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA OCTAVA: CONFIDENCIALIDAD

CLÁUSULA NOVENA: RESPONSABILIDAD

CLÁUSULA DÉCIMA: SARLAFT

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: PROPIEDAD INTELECTUAL

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: GASTOS E IMPUESTOS

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: MÉRITO EJECUTIVO

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: ACUERDO TOTAL

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: MODIFICACIONES

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: CESION

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: DOCUMENTOS ANEXOS



DAVIVIENDA

CONSIDERACIONES PRELIMINARES:

1. Que EL CLIENTE es la persona jurídica o natural con negocio quien para la ejecución y desarrollo del presente REGLAMENTO deberá contar con una cuenta corriente o de ahorros activa o cualquier producto de ahorro ó crédito, que igualmente se regularán por el REGLAMENTO correspondiente.
2. Que para la adquisición de los servicios vinculados al Portal Pymes, EL CLIENTE a través de la Solicitud de Servicios que hace parte del presente REGLAMENTO, marcara con una X los servicios que desee adquirir.
3. 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 Pymes y los que adquiera en un futuro, se registrarán por lo estipulado en el presente REGLAMENTO.

CLÁUSULA PRIMERA. - OBJETO: El presente reglamento tiene por objeto establecer los términos y condiciones de los servicios que DAVIVIENDA presta de acuerdo a la Solicitud de Servicios Portal Pymes y permitir al CLIENTE 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 del CLIENTE a través de la página de Internet de DAVIVIENDA o del medio que estime conveniente. PARAGRAFO: La descripción de cada servicio que DAVIVIENDA presta a través del Portal Pymes, se encuentra publicada en www.davivienda.com en la sección “productos y servicios”.

CLÁUSULA SEGUNDA. - OBLIGACIONES DEL CLIENTE: Para la correcta prestación del servicio 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://portalempresas.davivienda.com/>
3. Ingresar al Portal Pymes digitando siempre directamente en la barra de direcciones del Explorador, la URL www.davivienda.com, como el único sitio autorizado por DAVIVIENDA.
4. Abstenerse de ingresar información confidencial, como claves personales, nombres de usuarios, etc, en páginas cuyo acceso haya sido a través de links.
5. Cerrar la sesión al terminar las consultas y/o transacciones, y siempre que deba retirarse del equipo de trabajo.
6. 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 los parámetros generales de operación del Portal Pymes, definir y crear los demás usuarios Administradores, y/o usuarios autorizados para utilizar los servicios del Portal Pymes para su operación y así mismo asignar permisos, entre otros: Elegir y definir los parámetros referentes a los usuarios, como son: tipo de transacciones, montos máximos de operación, horarios de operación, cuentas desde las que se realizarán transacciones, y productos autorizados para consultar.
7. Crear usuarios personalizados, es decir, con la cédula y nombre respectivo de cada funcionario.
8. 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 stock.
9. Devolver los Token deteriorados a DAVIVIENDA.
10. Cambiar o asignar las claves personales para acceso al Portal periódicamente, las cuales deberán ser alfanuméricas y no debe incluir signos o símbolos.



DAVIVIENDA

11. Realizar las consultas o transacciones en el Portal Pymes desde computadores que cumplan con las medidas de seguridad recomendadas por DAVIVIENDA las cuales están publicadas en la página de Internet de DAVIVIENDA.
12. Abstenerse de realizar consultas o transacciones en el Portal Pymes, desde lugares públicos, kioscos o cafés o de computadores instalados en establecimientos de uso ilimitado, no restringido o inseguro.
13. Mantener activas y actualizadas herramientas de seguridad como Antivirus, Antikeyloggers y Firewalls en los equipos utilizados para el acceso al Portal Pymes.
14. Mantener las últimas actualizaciones de seguridad del Sistema Operativo y los navegadores de los equipos utilizados para el acceso al Portal Pymes.
15. Contar con herramientas de Control de navegación para evitar descarga de software malicioso.
16. 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 al CLIENTE donde le informará el nombre de los funcionarios del banco que asistirán a la visita y la fecha en la que se efectuará. Adicionalmente DAVIVIENDA otorgará un plazo razonable de 24 horas para que EL CLIENTE conteste, en caso que guarde silencio se entenderá por aceptada la visita. Concluida la visita DAVIVIENDA podrá enviar un informe de recomendaciones las cuales deberán ser implementadas por EL CLIENTE.
17. Registrar en DAVIVIENDA su domicilio, dirección física y de correo electrónico corporativo o del representante legal y notificar por escrito cualquier cambio. PARÁGRAFO: Cuando lo considere necesario, conveniente o pertinente, EL BANCO podrá remitir a EL CLIENTE información relacionada con el PORTAL o su manejo, vía celular o por correo electrónico, obligándose desde ahora EL CLIENTE a suministrar a EL BANCO esta información y a mantenerla actualizada. El CLIENTE autoriza a EL BANCO a remitir vía celular o por correo electrónico toda información relacionada con el PORTAL o su manejo, pues se entiende que tanto el celular como el correo electrónico son de manejo exclusivo de EL CLIENTE y que en tal virtud impedirá el acceso a terceros de dichos medios y a la información remitida por EL BANCO. En todo caso, EL CLIENTE desde ahora renuncia a presentar cualquier reclamación en contra de EL BANCO por envío de la información o por el contenido de la misma. El envío de la información tiene carácter meramente informativo, no respondiendo EL BANCO por inexactitudes en la misma o por su contenido. EL CLIENTE se obliga a mantener actualizada su información, así como su número de celular y correo electrónico, respondiendo por el incumplimiento de esta obligación.
18. Mantener vigente y con fondos suficientes las cuentas de origen para atender los pagos que desea efectuar, toda vez que no se ejecutarán de forma parcial.
19. 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.
2. Suministrar a los demás usuarios designados por el Administrador un Token que le permitirá la autenticación para ingresar al Portal.
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 servicio.
5. Disponer de un centro de atención telefónica en los horarios y términos establecidos por DAVIVIENDA.
6. Informar al CLIENTE acerca de las medidas de seguridad del Portal Pymes a través de la página de Internet de DAVIVIENDA.



DAVIVIENDA

CLÁUSULA CUARTA. - REMUNERACIÓN Y FORMA DE PAGO: EL CLIENTE conoce y acepta que la remuneración de los servicios contratados se regirá por la tabla de tarifas de DAVIVIENDA que se encuentre vigente al momento de la ejecución 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 Pymes firmada entre el CLIENTE y DAVIVIENDA.

En determinados casos, adicional a la tarifa pactada, también se podrá establecer un número de transacciones y/o un saldo promedio mínimo en las cuentas de ahorro y/o corriente o cualquier producto de ahorro. Siempre que EL CLIENTE mantenga el número de transacciones y el saldo promedio definido en la Solicitud de Servicios Portal Pymes, se aplicarán porcentajes de descuento sobre las tarifas plenas de los servicios contratados.

Así mismo EL CLIENTE conoce y acepta que las tarifas sean reajustadas anualmente y previo aviso, de acuerdo con el incremento que determine DAVIVIENDA, que en todo caso será por lo menos el IPC definido para el año inmediatamente anterior. PARÁGRAFO: el CLIENTE autoriza a DAVIVIENDA para 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 se pacta a término indefinido, y en todo caso tendrá una vigencia igual a la del contrato de cuentas ahorros y/o corriente ó cualquier producto de ahorro y/o crédito al cual se adiciona. 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 al CLIENTE por cualquier medio; Si pasados quince (15) días hábiles 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 al CLIENTE sobre la suspensión temporal de los servicios y su reanudación por el medio que estime pertinente.

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 de PORTAL PYMES objeto del presente reglamento.

Por lo anterior, cada una de las 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.



DAVIVIENDA

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 el servicio PORTAL PYMES por cualquier causa, de mantener copia parcial o total de los documentos confidenciales de la otra parte obtenidos o generados con ocasión de este servicio.

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

Adicionalmente, EL CLIENTE se compromete con DAVIVIENDA a instruir al custodio para que cumpla con las anteriores estipulaciones de confidencialidad para lo cual EL CLIENTE se obliga a responder por cualquier acto de infidelidad de parte del custodio y a que en el contrato celebrado entre EL CLIENTE y el custodio quede consignada esta cláusula.

EL CLIENTE expresamente autoriza a DAVIVIENDA a utilizar para sí mismo, suministrar o intercambiar la información obtenida en desarrollo del presente servicio PORTAL PYMES 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 ó de autoridad competente o aquella que sea revelada por el receptor de la información con aprobación escrita previa de su titular.

CLÁUSULA NOVENA. - RESPONSABILIDAD: En razón **i)** de las obligaciones de confidencialidad, reserva, debido uso de la información que obtenga del servicio, **ii)** que el número de cliente, la clave y el Token son personales e intransferibles y **iii)** que el CLIENTE a ningún título podrá ceder, ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos que le confieren, el CLIENTE se obliga a desplegar la debida diligencia en el manejo único y exclusivo de estos elementos.

Así mismo, EL CLIENTE se hace responsable:

1. Por la utilización, reserva, custodia y conservación de los medios de autenticación de acceso al Portal Pymes.
2. Por la información que incorpore en los archivos que procese en el Portal o que sean capturados en el mencionado canal.
3. Por los valores debitados de su cuenta y acreditados en las cuentas y otros productos de sus empleados, proveedores y /o terceros en procesos ejecutados a su orden.
4. Por la generación de los procesos en la disposición del servicio.
5. Ante los empleados, proveedores y/o terceros por los pagos y o traslados efectuados a través del Portal Pymes, así como por toda circunstancia derivada de la relación con ellos.
6. De garantizar a DAVIVIENDA el óptimo desempeño de sus sistemas operativos, antivirus y tecnológicos evitando la interrupción del servicio por fallas técnicas, caídas de sistema, fallas operativas en su infraestructura tecnológica e informática y/o virus o pérdida de la información, entre otros, que se puedan presentar.
7. De reconocer como prueba de las transacciones que se efectúen en desarrollo del objeto del presente reglamento,



DAVIVIENDA

en relación a los abonos que se realicen en cuentas u otros productos de DAVIVIENDA, el registro de las operaciones que aparezcan en el sistema de DAVIVIENDA. PARÁGRAFO: DAVIVIENDA estará exonerada del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente REGLAMENTO, cuando se presenten hechos que constituyan fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o culpa exclusiva de la víctima, tales como huelgas, paros, tumultos, epidemia, guerra, incendio, acto de autoridad gubernamental o judicial e interrupciones del servicio eléctrico, impacto de rayos y desastres naturales provocados por vendaval y terremoto y en general por cualquier hecho que impida el cumplimiento de las obligaciones, que afecte el servicio y que no esté bajo su control. No obstante, en caso de fallas de funcionamiento del Portal, DAVIVIENDA se obliga a corregirlas en el menor tiempo posible. Mientras éstas se producen el CLIENTE deberá utilizar los mecanismos alternativos, ofrecidos o indicados por DAVIVIENDA para la prestación del servicio. Si la corrección no fuere posible y en consecuencia existiere fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o culpa exclusiva de la víctima, este servicio se tendrá por terminado, sin perjuicio de que DAVIVIENDA haga su mejor esfuerzo para adecuar un nuevo mecanismo en condiciones similares a las aquí contempladas. DAVIVIENDA queda excluida de cualquier responsabilidad especialmente por: **1.** Inconsistencias en los procesos de pago y/o traslado derivado de deficiencias u omisiones en la información o por los valores erradamente acreditados o debitados o por cualquier pago y/o traslado irregular de fondos que no le sea atribuible a DAVIVIENDA. **2.** Hechos que se deriven de actos fraudulentos que incidan en el procesamiento de la información suministrada por el CLIENTE. **3.** Falta en la información de los archivos que el CLIENTE genere y valide o por realizar el proceso en forma incompleta; El pago y/o traslado a empleados, proveedores y/o terceros efectuados por el CLIENTE será procesado por DAVIVIENDA solamente cuando se cumpla con el procedimiento establecido para ello bajo los parámetros definidos por el CLIENTE.

CLÁUSULA DECIMA. - SARLAFT: El CLIENTE acepta, entiende y conoce, de manera voluntaria e inequívoca, que 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 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: **(i)** 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; **(ii)** 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; **(iii)** condenado por parte de las autoridades nacionales o internacionales en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos; o **(iv)** 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: 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 del CLIENTE éste deberá asumir la responsabilidad.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIA: Cualquier diferencia o controversia que surja entre las partes relativas a este REGLAMENTO, 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.



DAVIVIENDA

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. - PROPIEDAD INTELECTUAL: El CLIENTE reconoce que los programas y materiales entregados con motivo de los servicios regulados por el presente reglamento, 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; por lo tanto, si el CLIENTE desconoce de alguna forma dichas estipulaciones sobre Derechos de Autor, asumirá la plena responsabilidad y el resarcimiento de todos los perjuicios y gastos que su conducta ocasione al Autor, a DAVIVIENDA o a terceros. En tal caso, DAVIVIENDA podrá dar por terminado los servicios contratados.

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 del CLIENTE.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. - MÉRITO EJECUTIVO: Para todos los efectos el presente reglamento, presta mérito ejecutivo entre las partes.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. - 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 SEXTA. - MODIFICACIONES: DAVIVIENDA podrá modificar, suprimir o adicionar los términos y condiciones de este reglamento para lo cual comunicará a EL CLIENTE 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 SÉPTIMA. - CESIÓN: EL CLIENTE no podrá ceder en forma total o parcial, a título gratuito u oneroso, el servicio PORTAL PYMES sin la autorización previa, expresa y por escrito de DAVIVIENDA.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- DOCUMENTOS ANEXOS: Además de este reglamento, hacen parte integral de la Solicitud de Servicios Portal Pymes; **b)** El certificado de existencia y representación legal del CLIENTE **c)** Cédula del representante legal del CLIENTE ampliada al 150%. **d)** Reglamento de cuentas de Ahorros y Corriente, o cualquier producto de ahorro ó crédito, **e)** Manual instalación y desinstalación Tarjeta Prepago en caso de adquirir este servicio.