



REGLAMENTO DE USO CANAL WWW.DAVIVIENDA.COM - DAVIVIENDA MÓVIL

En el presente documento, se establecen las condiciones de uso a través de las cuales el **USUARIO** o **CLIENTE** pueden acceder a los contenidos y servicios que contiene la página web de Davivienda www.davivienda.com de Internet y su aplicación móvil Davivienda Móvil en adelante **EL CANAL**, y se definen los derechos, obligaciones, consecuencias del incumplimiento de las disposiciones definidas y demás información relevante para el uso de **EL CANAL** entre el **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, en adelante **DAVIVIENDA** y **EL CLIENTE** o **USUARIO**, las cuales aceptan por medio de la utilización de **EL CANAL**.

CLÁUSULAS GENERALES

CLÁUSULA PRIMERA.- DEFINICIONES: Para efectos del presente reglamento, se entenderán las siguientes definiciones, las cuales podrán estar escritas en mayúsculas o minúsculas.

- i. **PÁGINA WEB DAVIVIENDA:** (World Wide Web) Se define como el sitio web del banco Davivienda que le permite desde cualquier lugar del mundo realizar transacciones y acceder de forma inmediata a toda la información de nuestros productos y servicios.
- ii. **APLICACIÓN:** Se define como aplicación a un programa informático que le permite a un usuario la realización de una tarea o conjunto de tareas en el sistema donde se ejecuta, ya sea en computadores, tablets o los teléfonos inteligentes
- iii. Un **NAVEGADOR O NAVEGADOR WEB**, es un software que permite el acceso a Internet, interpretando la información de distintos tipos de archivos y sitios web para que éstos puedan ser visualizados.
- iv. **CLIENTE:** Se define como **CLIENTE** para efectos de **EL CANAL**, la Persona Natural que se encuentra vinculado con **DAVIVIENDA** y ha solicitado su clave a través de los mecanismos dispuestos por **DAVIVIENDA** para este fin y el cual podrá utilizar los contenidos y servicios de **EL CANAL**.
- v. **USUARIO:** Se define como **USUARIO** para efectos de **EL CANAL**, toda persona que no se encuentra vinculada con Davivienda y el cual podrá utilizar los contenidos de **EL CANAL** que no contemplen el ingreso de claves de acceso a contenidos transaccionales.
- vi. **CLAVE (NIP):** Se define como clave para efectos de **EL CANAL**, a la forma de autenticación secreta y única para cada cliente con el fin de permitirle su acceso a **EL CANAL**



CLÁUSULA SEGUNDA.- USO DE EL CANAL: Los servicios y contenidos de **EL CANAL**, tendrán las siguientes condiciones:

- i. **EL USUARIO** o **EL CLIENTE** sólo podrá utilizar **EL CANAL** para su uso personal e intransferible.
- ii. **EL CLIENTE** se acoge a los horarios de corte contable o ciclo operativo que practique internamente **DAVIVIENDA** para determinar en cual día quedarán registradas las operaciones realizadas por **EL CLIENTE**.
- iii. **EL CANAL** podrá tener acceso a otros sitios a través de vínculos, y cada proveedor será responsable por la información suministrada.
- iv. Los contenidos y servicios de **EL CANAL** estarán disponibles, a menos de que se presente fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero.
- v. Los servicios de **EL CANAL** se regularán por los contratos o reglamentos del respectivo producto o servicio, o en su defecto, por las normas legales que les sean aplicables y la costumbre bancaria.

CLÁUSULA TERCERA.- CONTENIDOS DE EL CANAL: **EL CANAL** prestará los servicios de contenidos de: Redes sociales, Oficinas, cajeros y Contáctenos. Los contenidos podrán ser modificados o eliminados por **DAVIVIENDA**. **PARÁGRAFO:** Los contenidos disponibles de **EL CANAL** serán informados a través de www.davivienda.com

CLÁUSULA CUARTA.- SERVICIOS DE EL CANAL: **EL CLIENTE** acepta que **DAVIVIENDA** será libre de determinar que operaciones, transacciones, traslados, consultas, movimientos, pagos, servicios, descuentos por servicios o los que en un futuro llegue a establecer que funcionarán a través de **EL CANAL**, así como el tipo de formato, procedimiento, condiciones y términos que se tendrán en cuenta. Por lo tanto, el cliente se obliga a cumplir todas las normas, instrucciones y el procedimiento que establezca **DAVIVIENDA**. **PARÁGRAFO PRIMERO:** **DAVIVIENDA** será libre de prestar, retirar temporal o definitivamente las operaciones, las transacciones, los traslados, las consultas, los movimientos, los pagos, los servicios, los descuentos por servicios o los que en un futuro llegará a establecer. **PARÁGRAFO TERCERO:** Los servicios disponibles de **EL CANAL** serán informados a través de www.davivienda.com

CLÁUSULA QUINTA.- OBLIGACIONES DEL USUARIO O CLIENTE:

1. Usar debidamente los servicios y contenidos de **EL CANAL**, en especial a no impartir instrucciones imprecisas, indeterminables o inexactas. **DAVIVIENDA** se reserva el derecho de autorizar o no una operación o transacción solicitada por **EL CLIENTE**, cuando ésta a juicio de **DAVIVIENDA** no sea clara, precisa o determinable, reserva que **EL CLIENTE** acepta.



2. **EL CLIENTE** se obliga a no divulgar y dar a conocer a terceros su clave.
3. No permitir que terceras personas operen los servicios y contenidos de **EL CANAL** mediante el uso de la clave asignada y demás medios transaccionales.
4. Establecer los controles necesarios a fin de evitar que terceras personas puedan operar los servicios de **EL CANAL**, sin perjuicio de la responsabilidad que asume **EL CLIENTE** por dichas operaciones.
5. Cumplir las recomendaciones formuladas por **DAVIVIENDA** en cuanto a forma de operar y seguridades de los servicios de **EL CANAL**.
6. Guardar debida reserva sobre la forma, manejo, funcionalidades y facilidades de los servicios y contenidos de **EL CANAL**.
7. No ceder, ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y compromisos que asume.
8. Cumplir con las condiciones y requisitos necesarios para realizar las operaciones a través de **EL CANAL**, tales como contar con los fondos suficientes en sus cuentas o correcto uso de la operación del sistema, suministrar completa la información en los formularios y solicitudes, evitar daños en los sistemas de transmisión de datos y todos evitar omisiones o acciones que perjudiquen el uso de **EL CANAL** y que estén por fuera del control de **DAVIVIENDA**.
9. Se obliga a validar la información de los pagos que realice a través de los servicios de **EL CANAL**, por lo tanto, será responsable por errores en las sumas pagadas, la obligación objeto de pago, la identificación, los números de cuentas afectados, etc.
10. Adquirir y manejar los medios de comunicación necesarios para utilizar los servicios y contenidos de **EL CANAL** y disponer de los dispositivos físicos que le permitan recibir o transmitir vía Internet la información aquí prevista. **EL CLIENTE** adquirirá y mantendrá a su propio costo y gasto todo el equipo y los medios de comunicación necesarios para utilizar el Servicio, y **DAVIVIENDA** no se hará responsable de la disponibilidad, ni de la confiabilidad de dicho equipo o de los medios de comunicaciones.
11. Se obliga a acceder a **EL CANAL** a través de un sitio seguro.

CLÁUSULA SEXTA.- MECANISMO DE SEGURIDAD DE EL CLIENTE: La clave con la cual **EL CLIENTE** ingresa y utiliza los servicios de **EL CANAL** son de uso personal e intransferible. **EL CLIENTE** se obliga a mantenerla bajo absoluta reserva, a fin de que nadie más tenga acceso a los servicios ofrecidos. La clave se asignará según los procedimientos establecidos para este fin, lo cual será informado plas operaciones, transacciones, traslados, consultas, movimientos, pagos, servicios o descuentos por servicios que el mismo cliente determine, se efectúen automáticamente una vez **DAVIVIENDA** compruebe la clave y los datos.

CLAUSULA SÉPTIMA.- TARIFAS Y COSTOS: Davivienda queda facultada para establecer y cobrar al cliente o usuario las tarifas que defina por concepto de la utilización de **EL CANAL**, lo cual se regirá por la normatividad vigente.

CLAUSULA.- RESPONSABILIDAD: DAVIVIENDA no será responsable, entre otros, por los siguientes eventos: a) Por el uso indebido del Servicio por parte de las personas autorizadas



o no por **EL CLIENTE**. En consecuencia, **EL CLIENTE** asume la responsabilidad de las operaciones ordenadas mediante el Servicio al sistema de computación de **DAVIVIENDA**, sin requisito distinto a que la orden se haya impartido a través del Servicio y empleando las claves de acceso en los términos establecidos en el presente reglamento salvo que se demostrare responsabilidad imputable a **DAVIVIENDA**. b) Por los perjuicios que pueda sufrir **EL CLIENTE** a consecuencia de una imposibilidad, demora o deficiente transmisión de los datos u operaciones solicitadas en su sistema de computación o en su sistema de telefonía celular, a causa de fallas en los equipos de **EL CLIENTE**, redes telefónicas u otras, ajenas al control de **DAVIVIENDA**. c) Fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero y que en un momento puedan ocasionarle perjuicios a **EL CLIENTE** que imposibilite, demore, desvíe o altere la realización de operaciones y transacciones. d) Si las operaciones no pueden realizarse por causas atribuidas a **EL CLIENTE**, tales como falta o insuficiencia de fondos en sus cuentas o por incorrecta operación del sistema, omisiones o insuficiencia de información en los formularios y solicitudes, por daños en los sistemas de transmisión de datos, u otros que estén por fuera del control de **DAVIVIENDA**. e) por problemas técnicos, por actividades de mantenimiento o por suspensión del Servicio, debido a un evento de fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero f) **DAVIVIENDA** no tendrá responsabilidad o carga alguna frente a Proveedores, Sitios de Terceros, y cualquier otra persona respecto a cualquier acto, omisión o garantía ofrecidos por dichos terceros, pues **DAVIVIENDA** queda desligado de cualquier negocio celebrado entre **EL CLIENTE** y dichos terceros. g) **DAVIVIENDA** no estará obligado a validar la información de los pagos que realice **EL CLIENTE** a través del Servicio, por lo tanto, no será responsable por errores en las sumas pagadas, la obligación objeto de pago, la identificación, etc. h) Por perjuicios derivados de inconvenientes ocasionados por el hecho de que el proveedor de bienes o servicios no actualice oportunamente sus bases de datos de facturación, o porque hubiese efectuado actualizaciones con datos errados y que como consecuencia de ello, el pago no pueda hacerse o se realice por un valor o en una fecha errados. i) Por la información publicada en los sitios con los cuales la Página web posee vínculos.

La consulta de datos e informes técnicos distintos a los necesarios para la ejecución de las transacciones y que se presentan a través de la Página web, comportan simplemente un instrumento que brinda a los Consumidores Financieros elementos y herramientas para la toma de decisiones financieras informadas, permitiéndoles de igual forma conocer las diferentes condiciones y características del Portafolio de Productos y Servicios ofrecidos por **EL BANCO** y sus filiales, razón por la cual no deben tomarse como una asesoría, recomendación o sugerencia por parte de **EL BANCO** para la toma de decisiones de inversión o la realización de cualquier tipo de transacciones o negocios. 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.

CLAUSULA OCTAVA.- PRUEBA DE LAS OPERACIONES: DAVIVIENDA se obliga a dejar prueba de las operaciones mediante un registro físico o sistematizado de cada operación que se realice mediante **EL CANAL**.



CLAUSULA NOVENA.- LIMITE DE LAS OPERACIONES: DAVIVIENDA podrá establecer límites a las operaciones que se realicen a través de los servicios de **EL CANAL**.

CLAUSULA DÉCIMA.- DE LAS OPERACIONES: EL CLIENTE autoriza a DAVIVIENDA, para bloquear, cancelar o revocar total o parcialmente los servicios u operaciones en los siguientes eventos:

1. En el evento de presentarse irregularidades en el uso de **EL CANAL**.
2. Como medida de seguridad para **DAVIVIENDA** o para el mismo cliente por irregularidades o circunstancias que impliquen tal hecho.
3. En el evento en que **EL CLIENTE** no cumpla con las instrucciones de seguridad informadas por **DAVIVIENDA**.
4. **El incumplimiento de EL CLIENTE**, de las condiciones de este reglamento.
5. Cualquier otra circunstancia objetiva que amerite tal limitación.
6. Mora en el pago de cualquier obligación a favor de **DAVIVIENDA**.

CLÁUSULA DECIMA PRIMERA.- SARLAFT: EL CLIENTE conoce, entiende y acepta 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, siguiendo la jurisprudencia de La Corte Constitucional sobre la materia, y por constituir una causal objetiva, podrá terminar, unilateralmente y sin previo aviso, la prestación de los servicios y contenidos de **EL CANAL** el cual se rige bajo el presente reglamento, cuando su nombre haya sido incluido en listas Internacionales tales como ONU, FINCEN y/o OFAC (Office of Foreign Control), esta última comúnmente llamada lista Clinton. Así mismo, podrá darlo por terminado cuando **EL CLIENTE**, persona natural: i-, registre en sus productos como autorizado o apoderado a una persona incluida en cualquiera de estas listas; ii-las autoridades competentes le inicien una investigación o lo hayan condenado por conductas relacionados con actividades ilícitas y/o relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o cualquiera de los delitos conexos de los que tratan el Código Penal Colombiano y/o las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen; iii- se detecten transacciones y/o una relación comercial entre **EL CLIENTE** y una persona incluida en las mencionadas listas y/o vinculadas con las actividades ilícitas descritas en el presente artículo. iv se identifique que **EL CANAL** está siendo empleado para la movilización de recursos provenientes de actividades ilícitas, o para la canalización de recursos lícitos cuyo destino sea el patrocinio de actividades ilícitas. v. cuando al requerir **AL CLIENTE** justificación de operaciones catalogadas como inusuales o atípicas éste se rehúse a suministrarla o suministre información errada, inexacta o inconsistente. **PARAGRAFO SEGUNDO:** Cuando la terminación unilateral de este servicio y contenido de **EL CANAL** corresponda a las circunstancias descritas en el presente artículo, no operará la notificación de información realizada por La entidad procederá a reportar únicamente al cliente la cancelación inmediata de la prestación de los servicios y contenidos de **EL CANAL**



CLAUSULA DÉCIMA SEGUNDA: AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS: EL CLIENTE o USUARIO autoriza a **DAVIVIENDA** para que utilice los datos que ha suministrado o que llegue a suministrar para: (i) la evaluación y aprobación de un producto (s) y/o servicio (s), (ii) el desarrollo de la relación contractual correspondiente a un producto (s) y/o servicio (s), (iii) el envío de información de novedades o cambios en los producto (s) y/o servicio (s), (iv) el envío de información sobre eventos y realización de actos de promoción y publicidad, (v) actualizar los datos, (vi) desarrollar herramientas de prevención de fraude y (vii) hacer estudios estadísticos o de comportamiento sobre sus gustos y preferencias. Así mismo autoriza que dichos datos sean compartidos con las filiales y las demás entidades que hacen parte del Grupo Empresarial liderado por Sociedades Bolívar S.A. [1]* en Colombia o en el exterior, con el fin de que le puedan ser ofrecidos otros productos y servicios. Adicionalmente, podrá ser compartida con entidades aliadas para darle a conocer información sobre productos y servicios. Adicionalmente, autoriza para que **DAVIVIENDA** comparta información con terceros proveedores, con el fin de llevar a cabo actividades operativas y administrativas relacionadas con la funcionalidad y utilización de **EL CANAL**. Para todos los fines anteriores autoriza el uso de mí e-mail, correo postal, teléfono, celular, SMS, redes sociales o medios similares. *[1] Las empresas que hacen parte del Grupo liderado por Sociedades Bolívar, al que pertenece **DAVIVIENDA**, se encuentran listadas en www.davivienda.com. “Grupo Empresarial Bolívar”

CLAUSULA DÉCIMA TERCERA.- PROPIEDAD INTELECTUAL: Los derechos de **EL CANAL** son reservados y de propiedad del Banco Davivienda S.A. por lo tanto, el usuario o cliente se compromete a no usarla para obstaculizar o impedir el correcto funcionamiento del sistema. Está totalmente prohibida la venta, copia, alteración y/o distribución del software, sus partes, así como la marca, el nombre, el logo, y/o cualquiera de sus componentes que hace parte de la misma, a menos que exista autorización expresa dada a un tercero por parte del Banco Davivienda S.A. Los cuales están protegidos por leyes nacionales y tratados internacionales sobre la propiedad intelectual. Cualquier reproducción o redistribución está expresamente prohibida por la ley y puede conllevar sanciones civiles y penales.

CLAUSULA DÉCIMA CUARTA.- POLÍTICA DE LOCALIZACIÓN DESDE LOS MÓVILES: EL USUARIO o EL CLIENTE podrá activar o desactivar el servicio de localización. En caso de permitir la localización de los dispositivos, el usuario autoriza el uso de su información de localización para ser almacenada y compartida, con el fin de poder acceder a la información de oficinas y cajeros de **DAVIVIENDA**. Consulte la política de privacidad y localización en dispositivos con sistema operativo IOS en <http://support.apple.com/es-es/HT6338> o en dispositivos con sistema operativo Android <https://www.google.com/intl/es/policies/technologies/location-data/>

CLAUSULA DÉCIMA QUINTA.- MODIFICACIONES: DAVIVENDA se reserva el derecho de modificar, limitar, suprimir o adicionar los términos de este reglamento en cualquier tiempo. Las modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones de este reglamento se informarán mediante publicación en la página Web de **DAVIVIENDA**, o en un diario de circulación nacional, o mediante cartelera fijada en las oficinas de la red, o por cualquier



otro medio que se estime eficaz para tal fin. Si transcurridos cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de la respectiva publicación, **EL CLIENTE** o **USUARIO** continua utilizando **EL CANAL**, se entenderá que acepta las modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones.

CLAUSULA DÉCIMA SEXTA.- TERMINACIÓN: El presente reglamento tiene una vigencia indefinida. Sin embargo, **DAVIVIENDA** se reserva el derecho a terminar con la prestación de los servicios y contenidos incluidos en la aplicación y en este reglamento en cualquier momento., lo cual será informado a través de su página web, o en un diario de circulación nacional, o mediante cartelera fijada en las oficinas de la red, o por cualquier otro medio que se estime eficaz para tal fin.

CLAUSULA DÉCIMA SÉPTIMA - REGULACIÓN: La incorporación a los servicios de **EL CANAL** estará sujeta y se regulará por lo previsto en el presente reglamento y en lo no expresado en este, se estará a lo prescrito en los contratos, convenios o reglamentos que regulen cada producto o servicio prestado por Davivienda y a la normatividad vigente.

CLÁUSULAS ESPECIALES APLICACIÓN MÓVIL DAVIVIENDA

CLAUSULA PRIMERA.- ACCESO: Los servicios y contenidos de la aplicación solo aplican para persona Natural.

CLAUSULA SEGUNDA.- USO DE CONTENIDOS: EL USUARIO o **EL CLIENTE** podrá acceder a los contenidos de la aplicación y no es necesario contar con la clave de seguridad; Davivienda podrá optar todos los mecanismos que estime convenientes, tales como claves para el uso de los contenidos de **EL CANAL**.

CLÁUSULA TERCERA.- USO DE SERVICIOS: Para realizar operaciones a través del canal, es necesario ser **CLIENTE** de **DAVIVIENDA** y contar con la clave que corresponda; DAVIVIENDA podrá optar todos los mecanismos adicionales que estime convenientes, tales como claves adicionales.

CLAUSULA CUARTA.- DERECHOS DEL USUARIO O CLIENTE: La descarga de la **APLICACIÓN MÓVIL**, 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, re-licenciar, 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 podrán hacer links, hacer espejos de los servicios de **DAVIVIENDA**, o prestar el servicio a terceros. **EL USUARIO** o **EL CLIENTE** no podrán hacer “reverse-ingeneering” (desarmar la aplicación en sus componentes para entender su funcionamiento, así sea con fines académicos y/o no lucrativos). **PARÁGRAFO:** **EL CLIENTE** o **USUARIO** se obligan a mantener actualizado la aplicación, para su correcto funcionamiento.

CLÁUSULAS ESPECIALES WWW.DAVIVIENDA.COM

CLAUSULA PRIMERA.- ACCESO: Los servicios y contenidos de la aplicación solo aplican para persona Natural.

CLAUSULA SEGUNDA.- USO DE CONTENIDOS: EL USUARIO o EL CLIENTE podrá acceder a los contenidos de la aplicación y no es necesario contar con la clave de seguridad; Davivienda podrá optar todos los mecanismos que estime convenientes, tales como claves para el uso de los contenidos de **EL CANAL**.

CLÁUSULA TERCERA.- USO DE SERVICIOS: Para realizar operaciones a través del canal, es necesario ser **CLIENTE** de **DAVIVIENDA** y contar con la clave que corresponda; DAVIVIENDA podrá optar todos los mecanismos adicionales que estime convenientes, tales como claves adicionales.

CLAUSULA CUARTA.- DERECHOS DEL USUARIO O CLIENTE: La visualización del **SITIO MÓVIL**, 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, re-licenciar, 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 podrán hacer links, hacer espejos de los servicios de **DAVIVIENDA**, o prestar el servicio a terceros. **EL USUARIO** o **EL CLIENTE** no podrán hacer “reverse-engineering” (desarmar la aplicación en sus componentes para entender su funcionamiento, así sea con fines académicos y/o lucrativos). **PARÁGRAFO: EL CLIENTE** o **USUARIO** se obligan a mantener actualizados los navegadores web, para un correcto funcionamiento y visualización de contenidos del sitio.

.....