

REGLAMENTO PORTAL EMPRESARIAL UNIFICADO

REGLAMENTO PORTAL EMPRESARIAL

CONSIDERACIONES PRELIMINARES	2
CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO	2
CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DE EL CLIENTE	2
CLÁUSULA TERCERA. OBLIGACIONES DE DAVIVIENDA	4
CLÁUSULA CUARTA. REMUNERACIÓN Y FORMA DE PAGO	4
CLÁUSULA QUINTA. DURACIÓN Y TERMINACIÓN ANTICIPADA	4
CLÁUSULA SEXTA. REVISIÓN OPERATIVA Y COMERCIAL	5
CLÁUSULA SÉPTIMA. SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS	5
CLÁUSULA OCTAVA. CONFIDENCIALIDAD	5
CLÁUSULA NOVENA. RESPONSABILIDAD	5
CLÁUSULA DÉCIMA. SARLAFT	6
CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	6
CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. PROPIEDAD INTELECTUAL	6
CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. GASTOS E IMPUESTOS	6
CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. ACUERDO TOTAL	6
CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. MODIFICACIONES	6
CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. CESIÓN	6
CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. DOCUMENTOS ANEXOS	7

ANEXO No. 1. REGLAMENTO OPERATIVO PORTAL EMPRESARIAL UNIFICADO

CLÁUSULA PRIMERA. DEFINICIONES	7
CLÁUSULA SEGUNDA. CONDICIONES GENERALES	9
CLÁUSULA TERCERA. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE CADA SERVICIO	9
3.1. MANEJO DEL PORTAL (CONSULTAS)	9
3.2. MÓDULO DE PAGOS Y TRANSFERENCIAS	9
3.3. SOLICITUD DE EXTRACTOS	16
3.4. CUENTA CENTRALIZADORA	17
3.5. CHEQUES ESPECIALES	17
3.6. MÓDULO DE ENVÍO DE BASE DE DATOS PARA RECAUDOS POR MEDIOS VIRTUALES	19
3.7. MULTICUENTA	19
3.8. PAGO DE IMPUESTOS DISTRITALES DE BOGOTÁ	19
3.9. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES	19
3.10. PAGO DE PRODUCTOS DE DAVIVIENDA	19
3.11. INSCRIPCIONES	19
3.12. DOMICILIACIÓN DE PAGOS DE SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS	19
3.13. SOLICITUD DE PAGOS EN OFICINA - CHEQUE DE GERENCIA	19
3.14. PAGOS ESPECIALES	20
3.15. INFORMES	20
3.16. CONSULTA COMERCIOS	20
3.17. MULTIABONOS	20
3.18. TRANSFERENCIAS PAYPAL	22
3.19. PREVENTAS	22
3.20. OFICINA VIRTUAL	22
3.21. ASISTENTE VIRTUAL DAVIVIENDA EMPRESAS	23
CLÁUSULA CUARTA. CONTROLES	24

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.
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>.
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:
 - i) **EL CLIENTE** ha solicitado a **DAVIVIENDA** libremente la prestación de los servicios del PORTAL EMPRESARIAL.
 - ii) 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>.

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 DE EL 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 www.davivienda.com, o mediante el acceso por la Aplicación Móvil “APP EMPRESAS DAVIVIENDA” como 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 la 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:
 - (i) 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.
 - (ii) Adquirir y/o excluir servicios en línea a través del Portal Transaccional.
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 herramientas 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 la **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 la 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 la 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.
6. Informar a **EL CLIENTE** acerca de las medidas de seguridad del PORTAL EMPRESARIAL y/o la 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.

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 contrato de ahorros y/o corriente 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 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 normatividad 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:

- (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.
- (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 PRIMERO: 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 anterior-

mente 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 replacen.

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:

- a) El Anexo Reglamento Operativo Portal Empresarial.
- b) El certificado de existencia y representación legal de **EL CLIENTE**.
- c) La Cédula del representante legal de **EL CLIENTE** ampliada al 150%.
- d) El Reglamento de cuenta de Ahorros y Corriente.
- e) El Manual instalación y desinstalación Tarjeta Prepago.

ANEXO REGLAMENTO OPERATIVO 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 básicos de **EL CLIENTE**. 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 básicos. **EL CLIENTE** podrá crear más de un administrador con este mismo rol.

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.

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.

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 y realizar la 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**.

CLÁUSULA SEGUNDA. CONDICIONES GENERALES: El acceso a los servicios indicados en la SOLICITUD DE SERVICIOS PORTAL EMPRESARIAL se registrará 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 TERCERA: CONDICIONES ESPECÍFICAS DE CADA SERVICIO

3.1. 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.

3.2. 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 quién 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.

3.2.1. PAGO DE NÓMINA

Es el servicio que le permite a **EL CLIENTE** pagar su nómina y donde **EL CLIENTE** podrá asumir como subsidio un porcentaje del pago de la tarjeta débito de sus empleados de acuerdo con la alternativa de cobro indicada y que será la que tomarán sus empleados en sus cuentas de ahorro.

EL CLIENTE deberá promover la apertura de las cuentas de sus empleados, a través de las cuales se les efectuará el pago y/o traslado electrónico de la nómina; si el empleado ya tiene cuenta en **DAVIVIENDA** no será necesario abrir una nueva cuenta. 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.

3.2.2. 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**.

3.2.3. 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.

3.2.4. 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.

3.2.5. 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.

3.2.6. 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 consultarlo y descargar certificados para cada uno de los créditos o leasing.

3.2.7. 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**.

3.2.8. 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.
- 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:
 - 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.

- (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,

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

3.2.8.1. 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 este, 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.

3.2.8.2. 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.

3.2.9. 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.

3.2.9.1. 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:

3.2.9.1.1 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**.

3.2.9.1.2. 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:

- 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.
- (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,

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.

3.2.9.2. 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.

3.2.9.3. 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.

3.2.9.4. 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.

3.2.9.5. 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.

3.3. 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:

3.3.1. 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.

3.3.2. 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.

3.3.3. 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.

3.3.4. 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.

3.4. CUENTA CENTRALIZADORA

Es el servicio que le permite a **EL CLIENTE** hacer retiros y depósitos en CUENTAS SATELITES, 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 sobrecaje 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 sobrecaje 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.

3.5. 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 denominarán “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.

3.6. 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.

3.7. 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.

3.8. 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.

3.9. 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.

3.10. 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.

3.11. 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.

3.12. 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.

3.13. 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.

3.14. 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.

3.15. 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.

3.16. 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.

3.17. 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.

3.17.1. 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 desear 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 \$1000 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.

3.17.2. 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.

3.18. TRANSFERENCIAS PYPAL

Es el servicio a través del PORTAL EMPRESARIAL que permite a **EL CLIENTE** recibir en su cuenta **DAVIVIENDA** el dinero que mantienen en las cuentas PYPAL, correspondiente a las ventas de productos o servicios que han realizado los comercios a nivel internacional. La información sobre términos, condiciones y requisitos del servicio, puede ser consultada en www.daviviendapypal.com.

3.19. 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:

3.19.1. 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.

3.19.2. 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.

3.19.3. 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.

3.20. OFICINA VIRTUAL

Es el servicio que le permite al cliente realizar solicitudes de tipo monetario y no monetario a través del Portal Empresarial, tales como: apertura y cancelación de cuentas, actualizaciones o modificaciones a condiciones de sus cuentas, certificaciones de sus productos, transferencias a fiducias, transferencias vía SEBRA, pago de impuestos a domicilio, pagos de créditos, abonos a cuentas AFC y Dafuturo, retiros en cheque de gerencia y provisiones en efectivo. **DAVIVIENDA** podrá eliminar o adicionar tipos de solicitudes de las anteriormente descritas para lo cual **DAVIVIENDA** deberá informar previamente a **EL CLIENTE** de acuerdo a los procesos establecidos para comunicaciones con **EL CLIENTE**. El servicio de OFICINA VIRTUAL únicamente podrá ser asignado a los usuarios apoderados del Portal Empresarial. Las solicitudes realizadas por **EL CLIENTE** a través de la OFICINA VIRTUAL estarán sujetas a la verificación de las condiciones o contratos firmados previamente por **EL CLIENTE** dependiendo del tipo de solicitud. **EL CLIENTE** podrá conocer en línea el estado de la solicitud realizada o deberá adjuntar documentos soportes o información adicional en caso que sea requerida por **DAVIVIENDA**

para la gestión de la solicitud realizada. En caso tal que **EL CLIENTE** no responda a las aclaraciones solicitadas por **DAVIVIENDA** a través del servicio OFICINA VIRTUAL, la solicitud no podrá ser atendida.

3.21. ASISTENTE VIRTUAL DAVIVIENDA EMPRESAS

3.21.1. 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.

3.21.2. 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.

3.21.3. 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.

3.21.4. 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.

3.21.5. 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, 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 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.

3.21.6. ASISTENTE VIRTUAL EN FACEBOOK MESSENGER

3.21.6.1. 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.

3.21.6.2. 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.

3.21.6.3. 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.

3.21.6.4. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Teniendo en cuenta que la plataforma de Facebook Messenger puede sufrir interrupciones, retrasos, imperfec-

ciones 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. 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.

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**.

